



● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

2010 Laurea Leppävaara

Natalia Seppälä

Vierailukonseptin kehittäminen TKK Dipolin ja Laurea Leppävaaran välille

Vuosi	2010	Sivumäärä	55
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kertoa vierailukonseptin kehittämisestä kahden eri koulutusalan organisaation Teknillisen Korkeakoulun Koulutuskeskuksen Dipolin (myöhemmin lyhennettynä Dipoli) ja Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran toimipisteen (myöhemmin lyhennettynä Laurea) välille. Vierailuihin liittyvä yhteistyö sai alkunsa syksyllä 2008, kun Dipoli yhdisti ulkomailta tulleen asiantuntijadelegaation vierailuun tutustumiskäynnin Laurean Leppävaaraan. Vierailu koettiin onnistuneena ja kannattavana molempien osapuolten mielestä ja sen pohjalta syntyi ajatus alkaa kehittää yhteistä konseptia tulevien vierailujen pohjaksi.

Työskentely lähti liikkeelle perehtymällä aikaisemman vierailun taustoihin ja tilaisuudesta työstettyyn materiaaliin. Aiheen työstäminen vaati tueksi haastatteluja ja yhteisiä keskusteluja konseptiin liittyvien yhteistyötahojen Dipolin ja SIDlab Internationalin kesken. Näiden keskustelujen myötä alkoi hahmottua konseptin rakenteeseen liittyvät asiat sekä itse sen sisältö. Tutkimusmenetelminä työssä käytettiin lomakehaastattelua sekä osallistuvaa havainnointia.

Työskentelyn tuotoksina syntyivät blueprint- ja syy-seuraus-kaaviot, joiden avulla pystytään tarkastelemaan tilaisuuden kulkua prosessina ja kiinnittämään huomiota niihin palvelun kohtiin, joissa asiakas on mukana sekä pystytään analysoimaan tilaisuuteen liittyviä riskitekijöitä.

Valmiin ja toimivan konseptin kehittäminen vie oman aikansa. Vaikka pohja ja rakenne konseptille ovat olemassa, se vaatii vielä testauksia, jotta konseptista saadaan toimiva ja sujuva kokonaisuus. Konseptin kehitys saatiin vietyä ajatuksen tasolta suunnittelu ja kehitys-asteelle ja toivon mukaan konseptia päästään hyödyntämään valmiissa muodossa hyvinkin pian.

Asiasanat: konseptin kehitys, tapahtuman järjestäminen, palvelun laatu, palveluprosessi

Natalia Seppälä

Developing a concept for visits between TKK Dipoli and Laurea Leppävaara

Year	2010	Pages	55
------	------	-------	----

The purpose of the thesis is to explore the process of developing co-operation between two organisations, Dipoli Lifelong Learning Institute of Helsinki University of Technology (later abbreviated as Dipoli) and Laurea University of Applied Sciences (later abbreviated as Laurea) through a visiting concept. Co-operation is based on the visit that happened in autumn 2008 when Dipoli introduced Laurea to a delegation consisting of foreign experts on different fields. The visit was experienced as successful by both parties and based on the success an idea was brought up to develop a common visiting concept for future reference.

The work started by studying the first visit and the material created by the visit. Interviews and common conversations concerning the concept were run over together with the contributors Dipoli and SIDlab International. The concept and its content became even clearer after the conversations. Methods used in research were interview by form and participating observation.

The Blueprint- and Cause-Effect-diagrams were created as a result of the work. With the help of the diagrams it is possible to observe the process of event and take notice of service points where the customer is involved. Also risk factors can be analysed with the diagrams.

It will take time to develop a fully functional and complete visiting concept even though the base and structure have been created now. The concept will need more testing and operating. In the end the basics of the concept were developed from a scratch and put into practice, and hopefully it will be ready soon enough for utilization.

keywords: developing concept, event management, service quality, service process

Sisällys

1	Johdanto	5
1.1	Opinnäytetyön tavoite	6
1.2	Raportin rakenne	7
2	Projektin lähtökohdat ja toimijat	7
2.1	Toimijat	8
2.2	Toimijat sidosryhmäkuvauksena	10
3	Tapahtuman järjestäminen	11
3.1	Tilaisuuden suunnittelu	12
3.2	Service Designin merkitys suunnittelussa	12
4	Palvelun laatu	14
4.1	Palveluprosessin hallinta	15
4.2	Vierailuprosessin kuvaus blueprint-kaaviona	16
4.3	Syy-seuraus-kaavio vierailun riskielementeistä	18
4.4	Konseptin luominen	20
4.5	Konseptin sisältö	22
4.6	Learning Cafe -metodi	22
5	Työskentely ja tutkimusmenetelmät	24
5.1	Ohjelmarungon suunnittelu	25
5.2	Tutkimusmenetelmät	27
	5.2.1 Haastattelu	28
	5.2.2 Havainnointi	29
6	Learning Cafe -metodin testaus	32
6.1	Testitilanne	32
6.2	Kyselyn tulokset	33
6.3	Tulosten analysointi	34
7	Itsearviointi	36
8	Johtopäätökset	37
	Lähteet	40
	Sähköiset lähteet	41
	Kaaviot	42
	Liitteet	43

1 Johdanto

Uusien ideoiden syntymiseen tarvitaan luovuutta, kykyä ajatella asioita uudesta näkökulmasta, vanhojen totuttujen toimintatapojen kriittistä tarkastelua ja mahdollista hylkäämistä. Tämä ei itsessään takaa sitä, että saadaan aikaiseksi uutta vaan tarvitaan myös innovatiivisuutta. (Kinnunen 2004, 10.) Laurea-ammattikorkeakoulun (myöhemmin lyhennettynä Laurea)toiminta perustuu pedagogiseen innovaatioon Learning by Developing (LbD)-toimintamalliin, jossa lähtökohtana on aidosti työelämään kuuluva, käytäntöä uudistava kehittämishanke (Tietoa Laureasta 2008.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yhä useammat hankkeet toteutetaan opiskelijoiden ja organisaatioiden yhteistyössä. Tällä pyritään vahvistamaan opiskelijoiden, opettajien ja työelämän edustajien välistä yhteistyötä. Tämä oli myös lähtökohtana Teknillisen Korkeakoulun aikuiskoulutuskeskus Dipolin (myöhemmin lyhennettynä Dipoli) ja Laurea Leppävaaran toimipisteen yhteistyönä toteutetussa vierailussa syksyllä 2008. Dipoli halusi yhdistää Yhdysvaltalaisista koostuvan asiantuntijadelegaation vierailuun käytännön läheisen tutustumisvierailun Laurea Leppävaaraan ja esitellä Laurean uudistunutta innovatiivista toimintaa. Tutustumiskäynti Laurea Leppävaarassa koettiin yleisesti sekä osallistujien että järjestäjien mielestä erittäin onnistuneena. Tästä nousi esille idea toteuttaa samankaltaisia vierailuita lisää näiden kahden organisaation välillä ja ilmaan nousikin kysymys, jos mahdollisille tuleville vierailuille pystyttäisiin kehittämään palvelukonsepti.

Minulle tarjoutui mahdollisuus lähteä työstämään tätä opinnäytetyöni aiheena. Valitsin kyseisen aiheen, sillä koin sen olevan kiinnostava ja innostava toteuttaa. Minulla ei ole kokemusta palvelukonseptin luomisesta, mutta aihe liittyy olennaisesti tapahtuman järjestämiseen, joka on pitkään ollut mielenkiintoni kohteena. Halusin aiheen lisäksi olevan sellainen, jonka avulla pystyn kehittämään omia taitojani sekä lisäämään tietopohjaani. Voi olla mahdollista, että haluan tulevaisuudessa työskennellä tapahtuman järjestämiseen liittyvissä työtehtävissä ja siksi koen tämän aiheen antavan minulle pohjaa ja tukea tulevaan urasuunnitteluun. Valintaan vaikutti myös aiheen tärkeys ja ajankohtaisuus. Tulevien vierailujen avulla saadaan luotua uudenlaista verkostoitumista ja saavutetaan paljon uusia kontakteja. Yhteistyö näiden eri tahojen välillä nähdään yleisesti kannattavana ja sen uskotaan tuottavan hyötyä kaikille tahoille. Koko opiskelujen ajan verkostoituminen on noussut esille hyvin tärkeänä teemana ja tämän aiheen myötä olen mukana toteuttamassa sitä käytännössä, myös tästä syystä aihe on mielestäni tärkeä.

Palvelukonseptin kehittäminen lähti liikkeelle taustojen selvittämällä ja perehtymisellä aiheeseen sekä siihen liittyvään kirjallisuuteen. Tutkimusmenetelminä käytin haastattelua ja havainnointia. Haastattelun avulla selvitin tarkempia yksityiskohtia edeltävästä vierailusta sekä Dipolin osapuolten toiveita tämän uuden palvelukonseptin toteuttamiseksi. Haastatteluiden myötä nousi esille, että edellisen vierailun sisältö koettiin hyvänä. Toiveena olikin,

että tuleva konsepti suunniteltaisiin sen pohjalta. Osuudekseni tuli siis kehittää toimiva rakenne tälle palvelukonseptille, jotta sen toteuttaminen olisi jatkossa helppoa ja vaivatonta.

Sisältönä tässä konseptissa on Learning Cafe -metodilla tuotetut pöytäkeskustelut. Tämä on uusi ja innovatiivinen menetelmä, jonka avulla voidaan nostaa esille ajankohtaisia ja tärkeitä keskustelun aiheita. Menetelmää ei ole juuri aikaisemmin käytetty Laureassa. Laurea Leppävaarassa toimiva SID laboratorio liittyi konseptin kehittämisen prosessiin ja toteutimme yhteistyössä kokeellisen Learning Cafe -metodin testauksen. Tässä koetilaisuudessa käytin menetelmänä havainnointia, jonka avulla pyrin saamaan kuvaa metodin toimivuudesta ja sen soveltumisesta Laurean toimintaan. Tämän lisäksi tein osallistujille kyselyn, jonka avulla selvitin heidän mielipiteitä kyseisestä metodista.

Tässä opinnäytetyössä kerron työvaiheistani, itse prosessista ja sen etenemisestä. Esittelen konkreettiset tuotokset, joita ovat konseptin pohjalle työstetyt blueprint- ja syy-seurauskaaviot sekä ohjelmarunko aamu- tai iltapäivään sopiville vierailuille. Lisäksi käyn työssä läpi omien saavutusteni merkitystä sekä käyn läpi konseptin mahdollista käyttöön ottamista ja sen kehittämistarpeita jatkon kannalta.

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata vierailukonseptin rakentumista kahden eri organisaation välille. Dipoli on Teknillisen Korkeakoulun (myöhemmin lyhennettynä TKK) aikuis-koulutusyksikkö. Aikuiskoulutuksen ohella Dipoli tarjoaa myös kokous- ja kongressipalveluita. Dipoli onkin yksi Suomen tunnetuimmista kurssi- ja kongressikeskuksista. Tämän toiminnan lisäksi Dipoli vastaanottaa vuosittain useita asiantuntijaryhmiä eri puolilta maailmaa tutustumaan toimintaansa. Syksyllä 2008 Dipoli toteutti asiantuntijavierailun yhteistyössä Laurea-ammattikorkeakoulun (myöhemmin Laurea) kanssa. Vierailu toteutettiin Laurean suurimmassa toimipisteessä Leppävaarassa. Tämän vierailun tarkoituksena oli tarjota Dipolin vierailijoille käytännönläheinen tutustumiskokemus Laurea Leppävaaran toimintaan. Yhdessä tuotettu vierailu koettiin yleisesti onnistuneeksi ja tämän pohjalta nousi ajatus konseptin suunnittelu- ta vastaavanlaisten vierailujen varalle.

Tässä nousi esille uudenlainen tapa toteuttaa vierailuja ammattikorkeakouluympäristössä. Laurea on uutta osaamista tuottava ammattikorkeakoulu ja siksi tällaisen palvelukonseptin luominen tuleville vierailuille on otollinen mahdollisuus toteuttaa tätä tavoitetta. Konseptin kehittäminen on myös ideaalinen sen suhteen, että jatkossa tulevat vierailut pystytään toteuttamaan konseptin avulla niin, ettei jokaista tilaisuutta ole tarpeen joka kerta suunnitella erikseen vaan voidaan hyödyntää pohjalla olevaa valmista mallia.

Minun osuuteni tässä hankkeessa oli suunnitella konseptille mallipohja, jonka avulla tulevat vierailut voitaisiin toteuttaa. Konseptin sisällön suhteen ilmassa oli jo alustavia ajatuksia ja työssäni lähdin viemään näitä ajatuksia eteenpäin ja työstämään niitä konseptiksi. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö ja tuloksena syntyi konseptille pohjarakenne. Konseptin konkreettisemmat tuotokset olivat blueprint-kaavio, syy- ja seuraus-kaavio sekä ohjelmarunko, jonka pohjalta vierailut voidaan toteuttaa joka kerta samalla tavalla alusta loppuun. Nämä kaikki työskentelyn tulokset kokosin yhdeksi erilliseksi tuotokseksi. Tämä tuotos on jaettavissa konseptiin liittyville osapuolille hyödynnettäväksi jatkoon kehityksissä ja konseptin toteuttamisessa käytäntöön.

1.2 Raportin rakenne

Opinnäytetyön raportoinnin tavoitteena on kuvata läpikäytyä prosessia alusta loppuun. Tämä sisältää työskentelyn alun ja lähtökohdat sekä sen etenemisen vaihe vaiheelta. Raportissa pyritään kuvaamaan tehtyjä valintoja ja kertomaan työskentelyn kulusta sekä lopussa vielä arvioidaan työskentelyprosessia kokonaisuudessaan.

Raportin rakenne jakaantuu siten, että luvussa kaksi kerron työn lähtökohdista sekä esittelen aiheeseen liittyvät toimijat. Luvuissa kolme ja neljä käyn läpi teoreettista viitekehystä. Tämä osio auttaa lukijaa hahmottamaan työskentelyni lähtökohtia ja prosessin rakentumista. Näissä luvuissa esitellään myös työskentelyn tuloksena syntyneet kaaviot.

Luvussa viisi käydään läpi työskentelyä ja käytettyjä tutkimusmenetelmiä. Luku kuusi sisältää Learning Cafe -metodin testauksen ja siihen liittyvän kyselyn toteutuksen sekä sen tulosten analysoinnin. Kahdeksannessa luvussa käydään läpi itsearviointia työskentelystä. Viimeinen luku koostuu johtopäätöksistä. Nämä kaksi lukua liittyvät hyvin läheisesti toisiinsa, mutta ne on silti jaettu erillisiksi luvuiksi, joista toinen käsittelee omaa työskentelyä ja toisessa perehdytään prosessiin ja sen tuloksiin.

2 Projektin lähtökohdat ja toimijat

Syksyllä 2008 Dipoli ja Laurea toteuttivat yhteistyönä ensimmäistä kertaa korkea-arvoisen asiantuntijadelegaation vierailun Wisconsinista Suomeen. Asiantuntijadelegatio koostui pääosin koulutusalan asiantuntijoista, mutta mukana oli myös Wisconsinin alueella toimivia yrittäjiä ja vaikuttajia. Tutustuminen Laurea Leppävaaran toimipisteeseen kuului osana heidän ohjelmaansa. Vierailun tarkoituksena oli esitellä ammattikorkeakoulun toimintaa sekä Laurean uusia toimintatapoja vierailijoille käytännön tasolla.

Vieraille oli järjestetty koko päivän ajaksi ohjelmaa. Suuren osan päivästä vei kuitenkin vierailu Leppävaaran Laurean toimipisteessä, jossa toteutettiin workshop Learning Cafe -menetelmällä Laurean Flow-ravintolassa. Vieraat jaettiin pöytäkunnittain niin, että kaikissa pöydis-

sä oli Wisconsinin vieraiden lisäksi opettajia, opiskelijoita sekä henkilökuntaa Laureasta. Dipolista osallistuivat johtaja Markku Markkula ja koordinaattori Marjukka Englund. Lisäksi Markkula oli kutsunut kaksi vierailijaa professori Kai Vartiainen sekä Antti Pihlakosken. He pitivät ohjelmaan sisältyvät alustusesitykset. Tilaisuus rakentui Learning Cafe -metodin mukaisille pöytäkeskusteluiluille, joita käytiin Markkulan johdolla. Tilaisuus alkoi puolelta päivin ja päättyi noin seitsemän maissa. Tilaisuus piti sisällään myös ruoka- ja kahvitarjoilut.

Vierailu koettiin yleisesti erittäin onnistuneeksi ja sen pohjalta nousi ajatus mahdollisista uusista vierailuista Laurea Leppävaaraan. Markku Markkula, joka toimii Dipolin johtajana ja Laurean hallituksessa, on ollut avoimesti tukemassa tätä ajatusta konseptin luomisesta Laurean ja Dipolin välille. Lähdin mukaan tämän ajatuksen toteuttamiseen, tarkoituksena raportoida konseptin kehitysvaiheista opinnäytetyön muodossa.

2.1 Toimijat

Dipolin ja Laurean väliseen vierailukonseptiin pohjautuva yhteistyö sai alkunsa tuosta edellä mainitusta syksyn vierailusta. Sen jälkeen yhteistyö on rakentunut useiden tapaamisten myötä ja tulee luultavasti vielä muotoutumaan jatkossa mahdollisen yhteistyön merkeissä. Yhteistyö on laajentunut Laurea Leppävaarassa toimivan Service Innovation Design (myöhemmin SID) Laboratorion (myöhemmin lab) Internationalin taholle asti. Seuraavassa esitellään tarkemmin tässä hankkeessa toimivia tahot.

Teknillinen Korkeakoulu on Suomen vanhin ja suurin tekniikan yliopisto. TKK:n juuret ulottuvat 1800-luvulle asti, mutta yliopistona se on toiminut vuodesta 1908 lähtien (Otaniemi ja TKK- historia 2008). Dipoli on TKK:n aikuiskoulutusyksikkö, joka tuottaa kansainvälisesti korkeatasoisia aikuiskoulutuspalveluita asiakkaiden tarpeisiin (Dipolin missio 2007). Dipolin visio on olla vuonna 2010 parhaiden elinikäisen oppimisen periaattein aikuiskoulutusta järjestävien tekniikan yliopistojen joukossa Euroopassa. TKK Dipoli on tunnustettu verkostoprosessien osaaaja, joka systemaattisesti lisää asiantuntijuuttaan yhteiskunnan ja yritysten kehitystä ennakkoivana elinikäisen oppimisen palveluyhteisönä (Dipolin visio 2007).

Dipoli on toteuttanut paljon vierailuita eri alojen oppilaitoksiin. TKK, jonka yhteydessä Dipoli sijaitsee, on yksi näistä oppilaitoksista, johon useita vierailijoita on viety tutustumaan. Laurean jatkuvasti kehittyvä toiminta on myös herättänyt kiinnostusta Dipolin suunnalla ja tästä syystä asiantuntijavierailuita haluttaisiin lisätä Laurea Leppävaaran toimipisteeseen.

Laurea on Suomen neljänneksi suurin ammattikorkeakoulu. Toimipisteitä sillä on yhteensä seitsemän ja ne sijaitsevat Uudellamaalla ja Itä-Uudellamaalla. Suurin näistä toimipisteistä on Laurea Leppävaara, joka liittyy opinnäytetyö hankkeeseen. Laurea on uutta osaamista tuottava palveluinnovaatioiden ammattikorkeakoulu, joka toteuttaa työelämäläheistä koulutusta, aluekehitystä ja tutki ja kehittä-toimintoa Learning by Developing (LbD)-toimintamallilla. Lau-

rean palveluksessa on noin 500 henkilöä. Opiskelijoita on noin 8000 joista on 1200 aikuiskoulutuksessa olevia. (Tietoa Laureasta 2008.)

Laurea on tutkiva ja kehittävä, uutta osaamista tuottava ammattikorkeakoulu. Osaamisen kehittäminen eri osaamisalueilla perustuu tutkittuun tietoon. Laurean pedagogisessa innovaatiossa, Learning by Developing (LbD) -toimintamallissa lähtökohtana on aidosti työelämään kuuluva, käytäntöä uudistava kehittämishanke, jonka eteenpäin vieminen edellyttää opettajien, opiskelijoiden ja työelämäosaajien yhteistyötä ja jossa parhaimmillaan tuotetaan uutta osaamistietoa. (Laurean vuosikatsaus 2007, 2.)

Laurea Leppävaaran toimipisteessä toimii kahdeksan LaureaSID Lab-tutkimus- ja kehittämisympäristöä, joissa toimintamallina käytetään opetuksen ja kehittämisen yhdistävää LbD-toimintamallia. Näitä tutkimus- ja kehittämisympäristöjä kutsutaan yleisesti SIDlabseiksi ja niistä osa on vielä osittain kehitysvaiheessa. Esimerkkinä toiminnasta on toimipisteen ravintola Bar Laurea, joka toimii Living lab -periaatteella. Living lab tarkoittaa sitä, että opiskelijat pääsevät osallistumaan ravintolan tutkimus- ja kehittämistoimintaan sekä he ovat osana ravintolan toimintaa. Ravintolaympäristö tarjoaa monia oikeita kehittämishankkeita, joiden avulla opiskelijat saavat arvokasta kokemusta. Matkailu-, ravitsemus- ja talousalan opiskelijat tekevät ensimmäisenä opintovuotena vuoroja ravintolan oppimisympäristöissä saavuttaen kokemusta ravintola- ja kahvilatoiminnasta. Opiskelijat muodostavat näin ollen jatkuvasti vaihtuvan henkilöstön ravintolaympäristössä. BarLaurea on myös tuottamassa tulevaan konseptiin liittyviä tarjoiluja. Tällöin onkin tärkeää luoda konseptille selkeä runko tilaisuuksiin etenkin tarjoilujen osalta, jotta alati vaihtuvat opiskelijat pystyvät kaikesta huolimatta olemaan osa toteutusta

SIDlab International on yksi LaureaSIDin kahdeksasta tutkimus ja kehitysympäristöstä. SIDlab Internationalin toiminta oli kehitysvaiheessa ja siksi esille nousi mahdollisuus liittää toimintaan konseptin toteuttaminen käytännössä. Konseptin toteuttamista mietittäessä, nousi esille se, kuinka tärkeää olisi saada konsepti sidotuksi johonkin toimintaan sen sijaan, että se olisi jonkun ihmisen varassa. Tällä keinoin toiminnan riskit pienenisivät ja konsepti olisi helpommin toteutettavissa. SIDlab International nousi esille vaihtoehdoksi myös siksi, että sen toiminta on kansainvälistä. Leppävaaran Laureaan tulevat vaihto-opiskelijat osallistuvat SIDlabin Internationalin toimintaan erilaisten projektien muodossa. Kansainvälisen toiminnan nähtiin olevan linkki konseptin ja SIDlab Internationalin yhdistämiseksi. Varhaisessa vaiheessa järjestyi tapaaminen SIDlab Internationalin vetäjän Denise Reymannin kanssa, jonka kanssa käytiin keskusteluja siitä, olisiko tämä ajatus mahdollista toteuttaa ja olisiko hän kiinnostunut työskentelemään hankkeessa. Reymann kiinnostui asiasta ja yhteinen tapaaminen järjestettiin pian Dipolin Marjukka Englundin kanssa. Tässä tapaamisessa käytiin läpi sitä, kuinka olisi mahdollista liittää SIDlab Internationalin osaksi konseptia. Yhteisesti todettiin, että olisi tärkeää saada internetiin yhteinen kanava, jonka välityksellä tiedonkulku olisi vaivatonta ja no-

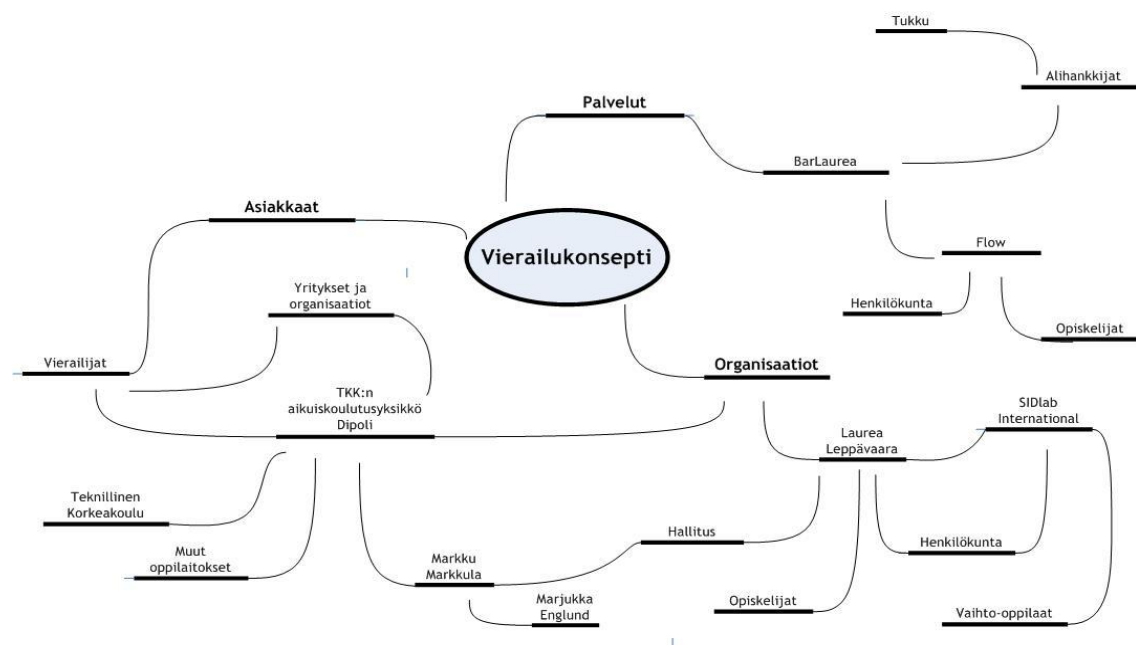
peaa, sekä kaikki asiaan liittyvät henkilöt pystyisivät lukemaan informaatiota. Laurea Leppävaaran omaan portaaliin Optimaan perustettiin yhteinen työtila, jonka avulla tähän hankkeeseen kuuluvat tahot pystyivät olemaan yhteydessä.

2.2 Toimijat sidosryhmäkuvauksena

Sidosryhmällä tarkoitetaan tässä henkilöä, ihmisryhmiä tai tahoja, jotka vaikuttavat konseptin toimintaan jollain tavalla tai joihin konsepti voi vaikuttaa. Viitala & Jylhä käsittelevät sidosryhmäverkostoja teoksessaan Liiketoimintaosaaminen (2006). Heidän mukaansa sidosryhmäverkoston väliset suhteet ja niiden toimivuus on erittäin tärkeä osa verkostoa. Jopa pienet muutokset jossain sidosryhmäverkoston osassa voivat vaikuttaa toisiin osiin tai koko järjestelmään. (Viitala & Jylhä, 2006, 27.) Viitala & Jylhä mainitsevat myös sen kuinka, toiminnan jatkuvuuden kannalta on tärkeää tyydyttää riittävästi kaikkien sidosryhmien tarpeita. (Viitala & Jylhä, 2006, 28.)

Kaaviossa 1 kuvataan hankkeeseen liittyviä toimijoita. Edellisessä kappaleessa kerrottiin jo yhteistyöhön liittyvistä tahoista, mutta sidosryhmäkaavion avulla pyritään luomaan selkeämpi kuva kaikista niistä tahoista, joita konseptin suunnittelu koskettaa. Seuraavassa on avattu kaaviota tarkemmin.

Kaaviossa 1 oleva sidosryhmäkaavio on jaettu kolmeen eri päätekijään; organisaatioihin, asiakkaisiin ja palveluihin. Organisaatiokohdassa on kaksi keskeisintä organisaatiota konseptin kannalta, Laurea Leppävaara sekä Dipoli. Kumpikin jakautuu useaan eri tekijään. Laurea Leppävaaran alatekijöinä ovat muun muassa SIDlab International, talossa oleva henkilökunta ja opiskelijat, sekä hallitus. SIDlab itsessään käsittää myös henkilökunnan sekä vaihto-oppilaat. Dipolin alla on sen johtaja Markku Markkula, joka on merkittävä tekijä tässä konseptissa. Kaikki vierailut ulkomailta Suomeen perustuvat hänen luomiin vuorovaikutussuhteisiin. Hänellä on myös kontakteja useisiin eri organisaatioihin ja yrityksiin, joista saattaa tulla henkilöitä mukaan vierailuihin. Lisäksi Dipoliin liittyy olennaisesti TKK, jonka aikuiskoulutusyksikkö Dipoli on. Muut oppilaitokset on myös mainittu kaaviossa Dipoliin liittyen, sillä Dipoli tekee paljon yhteistyötä myös muiden oppilaitosten kanssa. Palveluiden alta löytyy BarLaurea. Todennäköisesti tilaisuuksissa käytetään BarLaurean a'la carte ravintola Flown tiloja. Tämän lisäksi kaikki tarjoilut tulevat BarLaurean keittiöstä, joten henkilökunta ja keittiö ovat osa sidosryhmää, kuten myös alihankkijoiden alla oleva tukku. Kaavio on esiteltynä seuraavassa.



Kaavio 1: Sidosryhmäkaavio

3 Tapahtuman järjestäminen

Tässä luvussa kolme käydään läpi yleisesti tapahtuman järjestämiseen liittyvää teoriaa. Konseptin kehittämiseen liittyi tilaisuuden suunnittelu ja järjestäminen ja tästä syystä oli tärkeää perehtyä tarkemmin tapahtuman järjestämisen perusteisiin. Aiheesta löytyi paljon englanninkielistä kirjallisuutta ja teoriapohjan työstössä on käytetty apuna useampaa teosta, jotka käsittelivät aiheeseen liittyviä asioita.

Bodwinin, Allenin, O'Toolen, Harrisin ja McDonnelin (2006, 3) mukaan tapahtuman järjestäminen on tänä päivänä yleistynyt ja se on tullut keskeiseksi osaksi kulttuuria. Heidän mukaansa lisääntynyt vapaa-aika ja valinnanvapaus ovat lisänneet yleisiä juhlia ja viihteellisiä tapahtumia ja tämä on näkyvissä myös organisaatiotasolla asti. Yritykset ovat ottaneet tapahtumien järjestämisen osaksi markkinointistrategiaa sekä käyttävät näitä erilaisia tapahtumia imagon kohottamisessa. Tämä on näkyvissä useissa yrityksissä sekä myös yleisesti. Erilaisia tapahtumia järjestetään herkemmin ja tapahtumien avulla pyritään markkinoimaan omia palveluita. Tapahtuman avulla voidaan tavoittaa tietty kohderyhmä tai valita kohderyhmäksi suurikin yleisö.

Laureassa järjestetään paljon erilaisia tapahtumia. Leppävaaran Laureassa on lukuvuoden aikana useita eri teemapäiviä ja seminaareja, jotka on suunnattu oman yksikön lisäksi myös ulkopuolisille yleisöille. Lisäksi suuri osa näistä tapahtumista tuotetaan yhteistyössä eri yritys-

ten kanssa. Kun vierailukonsepti saadaan kehitettyä Dipolin ja Laurean välille, se tulee varmasti näkymään jossain muodossa Laurean toiminnassa. Konsepti on tarkoitus kohdistaa toimimaan ensisijaisesti Leppävaaran Laureassa, mutta mahdollisuutena nähdään konseptin toteuttaminen myös muille asiakassegmenteille ja miksei jopa Laurean muissa toimipisteissäänkin.

3.1 Tilaisuuden suunnittelu

Bodwin ym. (2006, 14) käsittelevät tapahtuman järjestämistä ja siihen liittyviä käsitteitä. Mitä tulee tapahtuman järjestämisen määrittelemiseen, he käyttävät Getzin (2005, 16) määritelmää, jonka mukaan tapahtumien perusajatus ja lähtökohta on siinä, että ne ovat hetkellisiä ja jokainen tapahtuma on ainutlaatuinen sisältäen tietyt elementit; ohjelman, puitteet, ihmiset sekä johtamisen.

Tilaisuuden luominen voidaan jakaa neljään yleiseen elementtiin, paikkaan, teemaan ja ohjelman suunnitteluun, palveluihin sekä kulutushyödykkeisiin. Paikkaan liittyvät toteuttaminen ja koristelu. Näiden avulla luodaan miellyttävä ja teemaan sopiva ilme, sisältäen myös tekniset ja aistittavissa olevat elementit. Tilaisuuden lähtökohtana on yleensä aina teema, jonka varassa ohjelma kulkee. Ohjelman tulisi olla suunniteltu niin, että vieraiden kiinnostus pysyy yllä alusta loppuun. Palvelun suunnittelussa on hyvä käyttää pohjalla blueprinttiä, jonka avulla kartoitetaan palvelun kontaktipisteet. Kulutushyödykkeisiin kuuluu tilaisuudessa tarjoiltavat ruoat sekä vieraille jaettavat lahjat. (Getz 2007, 209.)

Vierailukonseptissa tilaisuuden suunnittelu lähti liikkeelle siitä, että tiedossa oli asiakassegmentti, jolle konseptia tarjotaan. Asiakassegmentti koostuu pääosin koulutusalan edustajista ja ohjelman sisällön haluttiin olevan sellainen, että se kiinnostaa ja hyödyttää vierailijoita yhtä lailla kuin järjestäjäosapuoltakin. Toteuttamipaikkana tulee olemaan Leppävaaran Laurean, joten teema sekä muut elementit tulevat olemaan Laureaan liittyviä. Kulutushyödykkeiden liittämistä tilaisuuteen on myös harkittu. Tämä olisi mahdollista toteuttaa vieraille jaettavissa liikelahjoissa. Palvelun suunnittelua varten työstettiin blueprint-kaavio, mutta se esitellään vasta luvussa neljä.

3.2 Service Designin merkitys suunnittelussa

Getzin mukaan suunnittelu ei ole tiedettä eikä taidetta, vaan teknillistä ja luovaa toimintaa. Hänen mukaansa luovuus kuuluu olennaisesti suunnitteluun ja sen katsotaan olevan ennen kaikkea luovuuden tai innovoinnin työkalu. Luovuus liitetään usein taidealaan, mutta se on näkyvissä myös tieteen ja tekniikan alalla. (Getz 2007, 208.)

Luovuus on tullut myös koulutusaloihin mukaan. Laurean toiminta on tästä hyvä esimerkki. Laureassa on uuden opetussuunnitelman myötä tapahtunut muutoksia myös yksikkökohtais-

ti. Laurea Leppävaaran toimipiste on tätä nykyä LaureaSID. SID muodostuu sanoista Service, Innovation ja Design (LaureaSID Leppävaara, 2008). LaureaSID on näkyvissä koulutusohjelmissa sekä yksikössä toimii kahdeksan LaureaSID Lab tutkimus- ja kehittämissympäristöä (LaureaSID Leppävaarassa 2009). Tässä Dipolin ja Laurean välille kehitettävässä konseptin suunnittelussa on toiminut lähtökohtaisesti myös Service Design-pohjainen ajattelu. Tämän luvun lopussa kerrotaan tästä lisää.

Getz käsittelee Design-sanan merkitystä tilaisuuden luomisessa, hänen mukaansa se kuuluu muodin ja muotoilun lisäksi myös olennaisesti tapahtumanjärjestämiseen. Seuraavassa kappaleessa on nähtävissä Getzin ajatuksia, kuinka Design tulee esille myös tilaisuutta suunniteltaessa.

Design-sanalla on useita eri merkityksiä ja siitä on tehty paljon erilaisia määritelmiä. Vaikka design mielletään helposti liitettäväksi muotiin, esteettisyyteen ja visuaaliseen muotoiluun, liittyy se olennaisesti myös tilaisuuksien suunnitteluun. Tilaisuuksien järjestely edellyttää esteettistä muotoilua/suunnittelua, muun muassa siksi, että saadaan luotua tilaisuuteen oikeanlainen tunnelma. Tilaisuuden luomisessa muotoilulle on omat haasteensa, sillä tilaisuus on yleensä ainutkertainen tapahtuma, vaikka se toistuisikin uudelleen. Tilaisuuden suunnittelussa pitää ottaa huomioon aistinvarainen tunnelman luominen, sekä ohjelman suunnittelussa asiakkaiden ja toteuttajan toiveet ja tavoitteet. (Getz 2007, 209.)

Mager käsittelee Service Designia koko palvelun näkökulmasta. Mager on käsitellyt Service Designia teoksessaan 10 Basic cards (2006). Hän toteaa, että Service Design merkitsee sitä, että palvelu suunnitellaan asiakkaan näkökulmasta. Tarkastelemalla palvelua asiakkaan näkökulmasta, pystytään havaitsemaan sitä, kuinka toimivaa ja hyödyllistä palvelu todella on asiakkaalle. Tämän pohjalta voidaan luoda ja tarjota sellaista palvelua, joka on tarkoituksenmukaista myös asiakkaalle eikä pelkästään sen tuottajalle. (Mager 2006.) Mager kehottaa kiinnittämään huomiota myös niihin palvelun kohtiin, joissa palvelun hyöty ja ensivaikutelmat syntyvät ja sen jälkeen määrittelemään palvelun laatua, joka tulisi kokea. Magerin mukaan Service Design tarkoittaa palvelun suunnittelua ulkoapäin katsottuna.

Tätä konseptia suunnitellessa ajatukset ovat olleet hyvin samankaltaisia kuin Magerilla. Lähtökohtaisesti tämän suunnitteilla olevan konseptin perusajatus on tuottaa vierailu, joka hyödyttää kaikkia osapuolia. Vierailun avulla voidaan verkostoitua sekä muodostaa uusia kontakteja, jotka voivat olla hyödyllisiä jatkoa ajatellen. Tämän lisäksi Learning Cafe -metodilla yhteisesti tuotettu materiaali ja sisältö jaetaan kaikille osallistujille, jolloin jokainen osallistuja saa käteensä konkreettisen tuotoksen tapaamisesta. Uudet ideat ja keskustelun aiheet eivät jää näin ollen muistin varaan vaan ovat paperilla mahdollista jatkoideointia tai suunnittelua varten.

Tässä työssä vierailusta laadittiin myös prosessikaavio, jossa on pyritty kartoittamaan ne palvelun kohdat, jotka muodostavat asiakkaan palvelukokemuksen. Kaavion avulla voidaan tarkkailla palvelun laatua ja sitä vastaako se asiakkaan odotuksia. Tässä prosessikaaviossa pyritään ajattelemaan palvelukokemuksia asiakkaan näkökulmasta ja huomioimaan ne kohdat, joissa pystytään tarvittaessa tekemään muutoksia palvelun laadun suhteen.

4 Palvelun laatu

Suunniteltaessa tilaisuutta tai itse konseptia on hyvä miettiä, mitä palvelu sisältää ja miten palvelun laatu huomioidaan. Varsinkin konseptia suunniteltaessa tulee pohtia, ketä varten palvelu tuotetaan ja millä tavoin palvelun laatu näkyy ja kuinka se saadaan vastamaan odotuksia. Grönroos ja Kinnunen ovat käsitelleet juuri näitä asioita palvelun laatuun ja suunnitteluun liittyen. Seuraavassa käsitellään tarkemmin heidän ajatuksiaan.

Grönroos määrittelee palvelujen olevan pohjimmiltaan aineettomia ja subjektiivisesti koettuja prosesseja, joissa tuotanto- ja kulutustoimenpiteet tapahtuvat samanaikaisesti (Grönroos, 62 - 63). Grönroos toteaa samassa kappaleessa myös sen, että palveluun vaikuttaa olennaisesti se, mitä ostajan ja myyjän vuorovaikutuksessa tapahtuu. Vuorovaikutus on erittäin suuri tekijä tässä konseptin toteutuksessa. Positiivisen vuorovaikutuksen avulla luodaan myönteinen kuva palvelusta ja itse tapahtumasta. Luomalla onnistunut vuorovaikutus kaikkien osapuolten kesken, voidaan vaikuttaa osallistujien kokemaan kokonaiskuvaan muodostumiseen. Kyseessä on konseptin luominen kahden eri organisaation välille ja tästäkin syystä olisi tärkeää jo alusta asti saada aikaiseksi myönteinen vuorovaikutus, jotta jatkon kannalta konseptin toteutuminen onnistuu.

Kinnunen toteaa palvelun tarkasteluun olevan kaksi eri näkökulmaa, joko tuottajan tai kuluttajan näkökulma. Hänen mukaansa tuottajan kannalta palvelu on tapahtumien ja prosessien yhteistulos, jossa asiakkaan osuus vaihtelee. Tästä syystä palvelun tuottaja ei voi hallita palvelua, ainoastaan määrittää omia toimia ja pyrkiä tällä keinoin saamaan asiakkaan toimimaan haluamallaan tavalla. (Kinnunen 2003, 7). Konseptin suunnittelussa lähtökohtana oli ensisijaisesti kuluttajan näkökulma. Tarkoituksena on luoda uudenlainen vierailukonsepti, joka tarjoaa perinteistä poikkeavan metodin vierailun sisällöksi. Tällä halutaan tarjota asiakkaalle mieleenpainuva palvelukokemus, josta myös asiakas kokee saaneensa jotakin irti. Tilaisuudesta on tarkoituksena myös tuottaa kaikille osallistujille lopputuotos, johon on koottu kaikki materiaali, joka tilaisuudessa on syntynyt. Näin osallistujille jää vierailusta konkreettinen tulos, jota osallistujat voivat jatkossa mahdollisesti hyödyntää työskentelyssään tai yhteisötasolla.

Kinnusen mukaan asiakkaan kannalta palvelun ostaminen ja käyttäminen voi olla joko ikimuis-tettava tapahtuma tai sitten täysin rutiininomainen jokapäiväinen toimenpide. Hän toteaa,

että asiakas ei niinkään mieti tuottajan prosesseja ja toimenpiteitä vaan keskittyy omiin tavoitteisiinsa. Palvelun tulee olla helppoa, sujuvaa ja miellyttävää, jotta asiakas kokee sen olevan olennainen osa palvelua (Kinnunen 2003, 7). Konseptin suunnittelussa lähtökohdaksi on valittu asiakkaan näkökulma, jolloin konseptin sisältö on mietitty osittain asiakkaiden eli tulevien vieraiden kannalta. Asiakasprosessin hahmottamista varten oli tarpeen työstää blueprint-kaavio. Blueprint-kaavio sisältää vierailuprosessin alusta loppuun asiakkaan ja palveluntarjoajan kokemat kontaktit. Sen avulla pystytään jatkossa tarkastelemaan niitä kohteita, jotka asiakas kokee prosessin aikana ja sitä, että tarvitseeko jokin näistä prosessin kohdista muutoksia toimiakseen paremmin. Seuraavassa selostetaan tarkemmin blueprint-kaavion tekemistä ja sen merkitystä palvelun kannalta.

4.1 Palveluprosessin hallinta

Hollinsin ja Shinkinsin mukaan blueprint on tehokas ja yksinkertainen tapa selvittää tuotteen tai palvelun toimivuus sekä niihin liittyvät mahdolliset kehityskohteet. Heidän mukaansa prosessia tarkastelemalla voidaan ymmärtää, mikä merkitys asiakkaalla on tässä prosessissa. Blueprint osoittaa ongelma-alueet prosessin tuottamisessa sekä osoittaa ne kohdat, joissa palvelun laatua pystytään parantamaan. (Hollins & Shinkins 2006, 62 - 63.) Zeithaml, Bitner ja Gremler määrittelevät blueprintin myöskin apuvälineeksi prosessin tarkasteluun. He toteavat sen olevan kuvaus palveluprosessista, jota katsomalla jokainen prosessin yksilö pystyy tuottamaan palvelun huolimatta siitä, mikä kunkin rooli on prosessissa. (Zeithaml ym. 2006, 267.)

Blueprintin merkitystä käsittelee myös Getz teoksessaan Events Management. Hänen mukaansa blueprintin avulla voidaan seurata palvelun laatua ja sen tuottamaa arvoa asiakkaille. Blueprintin ideana on luoda kartta, johon on merkitty kaikki vierailuun liittyvät aktiviteetit ja kokemukset, kontaktit vieraisiin sekä tilaisuuden järjestelyt. Tarkoituksena on tarkastella kokonaisuutta jakamalla tilaisuus osiin, jolloin on helppo seurata toimiiko jokainen osa niin kuin pitääkin vai tuleeko tehdä jotain muutoksia. (Getz 2007, 228.)

Getz on teoksessaan Event Studies eritellyt ne tekijät, jotka toimivat pääelementteinä blueprintin rakentamisessa. Näitä elementtejä ovat asiakkaan toiminta, palvelun laatu, henkilökunta sekä prosessin hallinta. (Getz 2007, 228 - 230.) Zeithamlin ym. teoksessa on eriteltynä myös blueprintin elementit sekä kuvattuna itse blueprint-kaavio ja se rakentuu osittain samoista elementeistä, jotka Getz mainitsee teoksessaan. Zeithamlin blueprintissä kaavio on jaettu viiteen eri osioon; asiakkaan toimintaan, henkilökunta kontaktiin, joka jakautuu kahteen eri osaan asiakkaalle näkyvään ja asiakkaalle näkymättömään osioon, tukiprosesseihin sekä fyysisesti koettaviin tekijöihin. (Zeithaml ym. 2006, 268 - 269.) Konseptia suunnitellessa käytettiin edellä mainittua Zeithamlin ym. (2006, 269) kaaviopohjaa apuna. Kaavion rakenne oli selkeä ja se toimi hyvänä apuvälineenä mietittäessä konseptiin liittyviä tekijöitä. Tästä

syystä konseptin sisältämiä vierailuita varten päädyttiin työstämään Zeithamlin ym. mallia vastaava blueprint (Kaavio 2).

Blueprintin (Kaavio 2) työstämisestä muodostui keskeinen osa työskentelyä, sillä sitä työstäessä konseptin toteuttamiseen liittyvä prosessi hahmottui paremmin. Prosessikaaviota työstäessä piti pohtia ja miettiä, mitä kontaktipisteitä, joita palvelu sisältää. Työstäminen lähti siitä, että tilaisuus pilkottiin osiin, jossa oli asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät pisteet, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemaan kokonaisuuteen. Blueprint-kaavio on myös se, jonka avulla prosessin toteuttamista voidaan jatkossa seurata. Kaavion avulla pystytään seuraamaan tilaisuuden kulkua ja tekemään tarvittaessa muutoksia, mikäli jokin prosessin vaihe ei toimi kunnolla. Tämän lisäksi myös ne henkilöt, jotka liittyvät prosessin tuottamiseen tietävät etukäteen, kuinka tilaisuuden tulee mennä.

4.2 Vierailuprosessin kuvaus blueprint-kaaviona

Kaavion 2 työstäminen lähti liikkeelle pohtimalla Dipolin ja Laurean välistä vierailuprosessia. Siinä on mietitty kaikkia niitä tekijöitä, jotka nousevat esille vierailun aikana. Hahmottamisen helpottamiseksi kuvaus on jaettu viiteen eri osioon Zeithamlin ym. (Zeithaml ym. 2006, 268 - 269) kaaviota apuna käyttäen.

Ensimmäisessä osiossa eli fyysisissä tekijöissä on nostettu esille ne palvelun pisteet, jotka ovat fyysisesti koettavissa ja näkyvissä asiakkaalle. Näitä tekijöitä ovat ympäristö, kyltit, yleiset tilat, audiovisuaaliset tekijät, ruokailun menut, ruoan esillepano, ruoka itsessään sekä wc-tilat. Nämä tekijät ovat niitä, jotka asiakas kokee ja näkee sekä näiden pohjalta asiakas muodostaa mielipiteensä ja näkemyksensä palvelusta. Konseptin toteuttamisessa näihin tekijöihin tulisi kiinnittää erityisen tarkkaa huomiota, jotta saavutetaan asiakkaan tyytyväisyys palveluun. Määrittelemällä nämä pisteet, voidaan tarkastella niiden toteutumista käytännössä ja todeta mikäli jokin kohta ei toimi ja vaatii korjauksia.

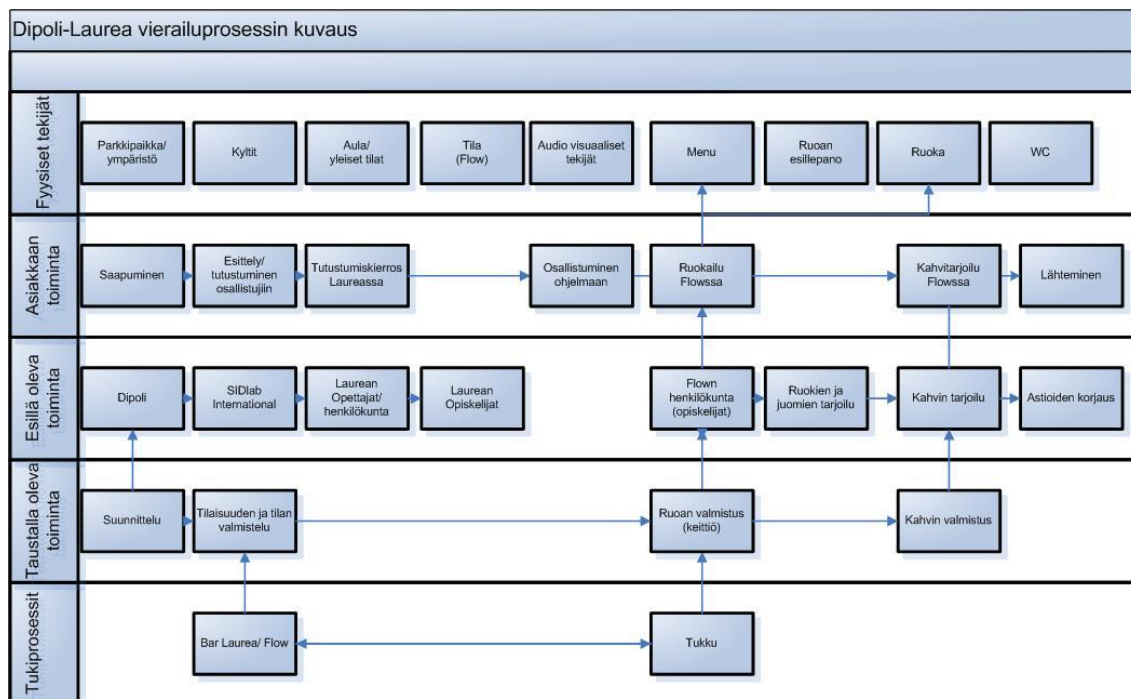
Toisena kohtana on asiakkaan toiminta. Tässä on näkyvissä kaikki toiminta, jota asiakkaalla on kyseisen vierailun aikana saapumisesta lähtöön. Prosessikuvauksesta löytyy sellaiset tekijät kuin saapuminen, esittelykierros Laureassa, tutustuminen muihin osallistujiin, osallistuminen ohjelmaan, ruokailu Flowssa, kahvitarjoilu Flowssa, lähteminen. Näissä kaikissa kohdissa asiakas on itse mukana toteuttamassa palvelua. Asiakkaan toiminnassa on näkyvissä sisällön runko karkeasti määriteltynä. Vierailu sisältää nämä tietyt kohdat ja näiden pohjalta pystytään suunnittelemaan tilaisuudelle tarkka aikataulu. Samoin kuin fyysiset tekijät myös asiakkaan toiminnan tulisi sujua moitteettomasti ja suunnittelun aikataulun mukaisesti, sillä myös nämä vaikuttavat koettuun palveluun. Vaikka asiakas ei välttämättä tarkkaan tietäisi mitä odottaa ohjelman tai aikataulun suhteen, on silti tärkeää, että asiakas saa sen kuvan, että kaikki menee niin kuin pitää ja aikataulun mukaan.

Kolmas kohta kaaviossa esittelee ne toiminnan kohteet, jotka ovat esillä ja näkyvissä asiakkaalle. Tähän toimintaan kuuluvat tekijät ovat osa prosessia ja myös asiakkaan koettavissa. Niin kuin kaksi edellä mainitsemaani osiota, myös nämä tekijät ovat asiakkaan arvioitavissa. Tähän on listattu yhteistyötahot kuten SIDlab, Laurean opiskelijat ja henkilökunta sekä BarLaurean (sisältäen Flown) henkilökunnan. Yhteistyötahot on nostettu tähän siksi, että tilaisuuden suunnitteluun ja toteutumiseen vaikuttaa olennaisesti se, että yhteistyö toimii kaikkien tahojen välillä. Vierailuun liittyvän informaation täytyy kulkea Laurean ja Dipolin välillä reaaliajassa ja ilman viiveitä, jotta vierailujen suunnittelu ja toteutus sujuu odotetunlaisesti. Flown henkilökunta on myös tärkeä tekijä, sillä henkilökunta hoitaa kaikkien vierailujen tarjoilut sekä ruokien esillepanot. Oman haasteensa tähän tuo se, että BarLaurean ravintoloissa (sisältäen Flown) työskentelevät jaksoittain vaihtuvat opiskelijat. Tämä oli yksi osatekijä miksi oli tärkeää luoda prosessikaavio tilaisuudesta. Kaavion avulla esimerkiksi Bar Laurean henkilökunta voi tarkastella, kuinka tilaisuus kulkee ja missä kohti henkilökunta on mukana prosessissa.

Neljäs kohta kaaviossa on taustalla oleva toiminta. Taustalla oleva toiminta on se prosessin osa, joka ei näy asiakkaalle. Nämä toiminnot ovat kuitenkin ehdottomia prosessin toiminnan kannalta, sillä näiden onnistuminen vaikuttaa koko tilaisuuden onnistumiseen. Suunnittelun rooli onkin konseptissa hyvin suuressa roolissa. Hyvin suunniteltu tilaisuus helpottaa sen etenemistä käytännössä sekä hyvä suunnittelu sisältää myös varautumisen asioihin, jotka voivat haitata tilaisuuden kulkua. Ruoan valmistus on myös prosessi, joka ei näy, mutta sen tulokset ovat asiakkaan arvioitavissa. Ruoan avulla pystytään välittämään osallistujille mieleenpainuva kokemus esimerkiksi tarjoamalla maan perinneruokia. Aikaisemmassa vierailussa tämä oli huomioitu tarjoiluissa ja tämä on varmasti jatkamisen arvoinen idea.

Viides ja viimeinen kohta kaaviossa on tukiprosessit, jotka ylläpitävät koko prosessin toimintaa. Tukiprosesseista löytyy BarLaurea ja tukku, josta BarLaurea hankkii kaikki ruoka-aineet. Nämä tukiprosessit ylläpitävät toimintaa ja ovat siksi hyvin oleellisia toiminnan kannalta.

Blueprint-kaavion avulla voidaan hahmottaa ja seurata mahdollisia epäkohtia. Epäkohtia varten on kuitenkin erikseen työstetty syy-seuraus-kaavio, joka nimenomaan keskittyy niihin tekijöihin, jotka johtavat tilaisuuden epäonnistumiseen. Aivan kuten blueprintin avullakin, voidaan myös syy-seuraus-kaaviolla seurata palvelun laatua. Huomioimalla ne palvelun pisteet, joissa toiminta voi pettää, sekä varautumalla mahdollisiin riskeihin ja niiden ehkäisytoimenpiteisiin, voidaan ylläpitää palvelun laatua.



Kaavio 2: Blueprint kuvaus vierailusta Laure Leppävaarassa

4.3 Syy-seuraus-kaavio vierailun riskielementeistä

Kaaviossa 3 on kuvattu vierailun toteuttamiseen riskielementit syy-seuraus-kaavion avulla. Kuviossa on kahdeksan eri elementtiä, jotka voivat johtaa tilaisuuden epäonnistumiseen. Näitä elementtejä ovat asiakkaat, varustus, suunnittelu, henkilökunta, käytäntö, materiaali, turvallisuus sekä muut syyt. Asiakkaan kohdalla epäonnistumiseen voi johtaa asiakkaan omat odotukset. Jostain syystä tilaisuus ei vastaa laisinkaan asiakkaan odotuksia, jolloin kiinnostus ja mielenkiinto saattavat olla vähäistä sekä myös osallistumisen aste kärsii tästä. Huomio kannattaa kiinnittää siihen, onko asiakasta informoitu tarpeeksi tilaisuuden sisällöstä, ovatko alustukset olleet riittäviä tilaisuudessa vai onko joku muu tekijä, joka vaikuttaa tähän. Asiakassegmentti on toinen vaikuttava tekijä. Konsepti on saatettu kohdistaa vääränlaiselle asiakassegmentille, jolloin tarjonta ei vastaakaan odotuksia.

Varustuksessa ja suunnittelussa suurimmaksi tekijäksi nousee puutteellisuus. Varustuksessa on tärkeää, että se on huomioitu ja se on riittävä. Esimerkiksi jos ajatellaan Dipoli-Laurea -konseptia, sisältönä on Learning Cafe -metodilla toteutettu tiedon jakaminen, jossa välineinä ovat kynät ja paperit. Tarkoituksena on kirjata ylös ajatuksia ja muistiinpanoja. Tällöin on hyvin oleellista, että kaikille osallistujille on tarjolla näitä välineitä, joita metodi edellyttää. Suunnittelussa taasen tiedon puute voi tuottaa ongelmia. Esimerkkinä henkilömäärät, on hyvin suuri ero osallistuuko tilaisuuteen 10 vai 30 ihmistä, sillä se vaikuttaa suunnitteluun sekä tilan että ruokailujen suhteen. Tiedon puute hankaloittaa suunnittelua ja siksi informaation tulisi kulkea moitteettomasti ja reaaliajassa taholta toiselle. Myös suunnittelussa on nostettu

esille asiakassegmentti, koska suunnitteluvaiheessa on tärkeä pohtia kohderyhmää, jolle konsepti kohdennetaan. Jos se on suunnitteluvaiheessa kohdennettu väärin vaikuttaa se asiakkaiden odotuksiin ja mielenkiintoon olennaisesti.

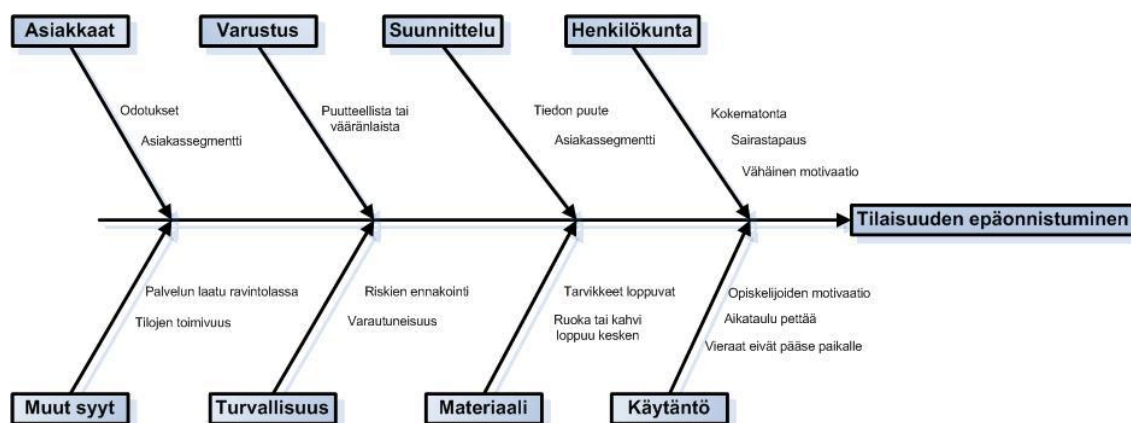
Henkilökunta on kaaviossa, koska se on melko oleellinen tekijä. Henkilökunta on suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaisiin, joten esimerkiksi kokemattomuus, motivaation puute tai sairastapaus näkyy hyvin helposti asiakkaille, palvelun laadun heikkenemisenä.

Käytäntöön vaikuttaviksi tekijöiksi on kirjattu opiskelijoiden motivaatio, aikataulun pettäminen sekä vieraiden paikalle pääsyn estyminen. Opiskelijoiden motivaatiolla on ajateltu sitä, että heidän motivaationsa tilaisuutta kohtaan saattaa olla vähäistä. Tämä vaikuttaa siihen, että joku opiskelija saattaa jättää osallistumatta tilaisuuteen tai jos opiskelija osallistuu, mutta ei välttämättä ole kiinnostunut tilaisuudesta ja ohjelmasta. Toinen huomion arvoinen asia on aikataulu. Aikataulu tulisi suunnitella niin, että pieni muutos ei horjuta koko aikataulun onnistumista eikä näin ollen pilaa tilaisuuden onnistumista. Julkinen liikenne ja tai muut liikenteeseen liittyvät tekijät saattavat myös nousta riskitekijäksi ja uhata vieraiden paikalle pääsyä. Kaikkiin ympärillä oleviin tekijöihin ei tietenkään pysty vaikuttamaan, mutta on hyvä miettiä vaihtoehtoisia ratkaisuja mahdollisille riskeille.

Materiaalin kohdalla riskinä on välineiden tai ruokien loppuminen. Välineiden loppuminen kesken vaikuttaa tunnelmaan ja tilaisuuden etenemiseen, samoin kuin ruoan loppuminenkin. Välineitä pystytään hankkimaan lisää ja ruokaa pystytään tuottamaan lisää, mutta se vie aikaa ja viivästyttää aikataulua. Tämän lisäksi kyseinen vaiva on asiakkaalle epämiellyttävää ja viestii, että tilaisuuden suunnittelu on ehkä ollut puutteellista.

Turvallisuus on myös riskitekijä. Turvallisuus on koettavissa oleva tekijä ja se voi merkitä eri asioita eri ihmisille. Tärkeää olisi kuitenkin miettiä ja ennakoida mahdollisia riskitilanteita, joihin pystytään varautumaan, esimerkiksi sairaskohtaus. Turvallisuus käsittää myös asiakkaiden kokeman turvallisuuden tunteen. Turvallisuuden tunne vaikuttaa asiakkaan kokemukseen. Mikäli asiakas kokee olevansa niin sanotusti turvassa, hän on avoimempi ja vapautuneempi, joka vaikuttaa itsessään tunnelmaan.

Viimeinen kohta kaaviossa on muut syyt, johon on listattu tekijöiksi palvelun laatu ravintolassa sekä tilojen toimivuus. Laadulla tarkoitetaan tässä lähinnä hygieenisia tekijöitä. Kattaus, ruoan esillepano ja itse ruoka ovat niitä asioita, joissa hygieenisyyteen tulisi ennen kaikkea kiinnittää huomiota, pelkästään jo siitä syystä, että huono hygienia voi johtaa jopa vakaviin seurauksiin kuten ruokamyrkytykseen. Tilojen toimivuudella tarkoitetaan sitä, että tilaisuuteen varatut tilat ovat riittävät suuret ja tarjoavat hyvät puitteet toteuttaa tilaisuus alusta loppuun saakka.



Kaavio 3: Vierailun riskielementtien kuvaus

Näiden kaavioiden luominen toimi hyvänä pohjana konseptin kehittämiseksi. Prosessin läpikäyminen auttaa hahmottamaan ne tilaisuuden kohdat, jotka muodostavat palvelukokemuksen asiakkaalle. Huomioimalla nämä kohdat, voidaan seurata ja kehittää näitä asiakkaan kokemia palvelunkokemuksia. Syy-seuraus-kaaviolla tiedostetaan olemassa olevat riskitekijät ja niihin pystytään varautumaan tarvittaessa.

4.4 Konseptin luominen

Kun kehitetään jokin hyvä palveluidea, sitä aletaan yleensä työstää konkreettisempaan muotoon. Palveluista voidaan työstää esimerkiksi tuotantokonsepteja, joiden avulla palveluja voidaan testata etukäteen. Palvelukonseptien laatimisesta voi olla hyötyä yritykselle, sillä konseptien avulla palvelut ovat konkreettisemmassa muodossa jo varhaisessa suunnittelun vaiheessa. (Kinnunen 2004, 64.) Tämä opinnäytetyö lähti liikkeelle juuri siitä, että toteutetun tilaisuuden nähtiin olevan sellainen palveluidea, jota työstämällä saataisiin aikaiseksi kannattava konsepti. Konsepti itsessään vaatii toteuttamiseen sekä rahallisia että henkilöresursseja, mutta sen tuoman hyödyn uskotaan kattavan nämä tekijät.

Sammallahti määrittelee mielestäni osuvasti konseptin määritelmän. Hänen mukaansa konsepti tarkoittaa liiketoiminnan suunnittelua ja toteuttamista yrityksen hengen ja tavoiteltavan brändimielikuvan mukaan. Hän toteaa myös, että konsepti on liikeidean toiminnallinen ja konkreettinen lopputulema, joka on yksityiskohdiltaan määritetty ja tämän suunnittelutyön varrella korostuvat niin asiakkaan kuin ympäristön ymmärtäminen ja vuorovaikutussuhde. (Sammallahti 2009, 11.)

Van Der Wagen (2001, 16) mainitsee useita elementtejä, joita konseptin kehittämisessä tulee ottaa huomioon. Hänen mukaansa näitä ovat tapahtuman tarkoitus, teema, paikka, osallistujat, rahoitus, ajoitus sekä yhteistyökumppanit. Van Der Wagenin mukaan tärkein näistä on tapahtuman tarkoitus, vaikkakin se linkittyy olennaisesti teemaan ja paikkaan. Hän kertoo, että tapahtuman tarkoitus voidaan jakaa kahteen eri tarkoitukseen informatiiviseen ja viih-

dyttävään. Toinen jakava tekijä on se, onko tilaisuuden tarkoitus tuottaa voittoa vai ei. Tässä konseptin suunnittelussa oli jo alussa selkeää, että tarkoituksena on luoda informatiivinen tuottoa tavoittelematon tilaisuus. Informatiivisen sisällön lisäksi tarkoituksena on saavuttaa puolin ja toisin yltävää verkostoitumista sekä uusia yhteistyömahdollisuuksia.

Van Der Wagen (2001, 18) korostaa, että teeman tulee linkittyä tarkoitukseen. Teeman tulisi kattaa vieraiden tarpeet sekä teeman tulisi selkeästi olla havaittavissa tilaisuudessa. Paikan suhteen Van Der Wagen (2001) toteaa, kuinka sen tulisi myös liittyä tarkoitukseen ja teemaan. Konseptin suunnittelussa paikan suhteen ei ollut epäselvyyksiä. Paikka on hyvin sidoksissa teemaan, sillä vierailun tarkoitus on tutustuttaa vieraat ammattikorkeakouluympäristöön ja tästä syystä Laurea Leppävaaran tilat sopivat erinomaisesti toteuttamispaikaksi vierailuille.

Kaikkien osallistujien tarpeita tulisi miettiä ennen konseptin lopullista lanseerausta (Van Der Wagenin 2001, 20). Yleisesti osallistujien tarpeita voidaan miettiä konseptia suunniteltaessa, mutta täytyy kuitenkin kiinnittää huomioita, että Dipolin ja Laurean välille tulevassa konseptissa vieraina ovat eri ihmiset joka kerta. Vierailijat koostuvat tietystä asiakassegmentistä ja heidän taustansa liittyy jollain tavalla koulutusalaan. Tämä on huomioitu sisällössä ja ohjelmassa.

Van Der Wagen (2001) suosittelee huomioimaan ajankohdan suunnittelussa. Hän mainitsee neljä eri tekijää, jotka vaikuttavat konseptin suunnittelussa: vuodenaika, viikonpäivä, kellon aika sekä tilaisuuden kesto. Vierailukonseptin suunnittelussa tämä on huomioitu viikonpäivien ja ajan ja keston osalta. Vuodenaikaa ei niinkään ole huomioitu, sillä ajankohta saattaa vaihdella paljonkin. Menuja suunniteltaessa tämän asian tosin voi ottaa huomioon. Viikonpäivistä toteutus tulee olemaan aina arkisin, sillä kyseessä on kouluympäristössä toteutettava vierailu. Tilaisuudelle on suunniteltu alustava runko sekä aamupäivään että iltapäivään. Nämä sisältävät aikataulutetun ohjelman kestoineen. Nämä eivät tule välttämättä olemaan lopulliset aikataulut, mutta tulevat todennäköisesti toimimaan jonkinlaisena pohjana.

Rahoitus on yhtenä tekijänä, jonka suhteen Van Der Wagen kehoittaa olemaan tarkkana. Kun on olemassa jokin budjetti, tiedetään kuinka paljon tilaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen on varaa käyttää. Vierailukonseptille on tiedossa rahoitus ja budjetti, joka on suunnittelun tukena. Konsepti nähdään yhteistyötä ja verkostoitumista tukevana hankkeena, joten konseptin toteutuessa, siihen ollaan valmiita sijoittamaan ja tukemaan tarvittavalla rahamäärällä.

Van Der Wagen (2001) nostaa konseptin suunnittelussa huomion myös yhteistyökumppaneihin sekä tilaisuuden toteuttaja-tiimiin. Tässä työssä se on erittäin tärkeää, sillä tilaisuuden toteuttaminen vaatii useiden tahojen yhteistyötä ja siksi on tärkeää että kommunikaatio ja vuorovaikutus toimivat kaikkien osapuolten välillä.

4.5 Konseptin sisältö

Sisältö konseptiin vahvistui jo hyvin varhaisessa vaiheessa, joten sen suhteen ei tarvinnut suunnitella eri vaihtoehtoja. Alussa nousi ajatus siitä, josko olisi ollut mahdollista yhdistää konseptiin myös jonkin muun metodin käyttö, mutta se olisi ollut ehkä liian hankala toteuttaa. Learning Cafe -metodi ei ollut ennestään tuttu, joten oli tärkeää ottaa selvää kyseisestä metodista ja sen sisällöstä. Dipoli on käyttänyt Learning Cafe -metodia jo pidemmän aikaa ja he ovat todenneet metodin tuottoisaksi ja kiinnostavaksi. Tästä syystä Dipoli oli halukas pitämään sen sisältönä jatkossakin.

Luvussa kaksi kerrottiin siitä, kuinka jo alkuvaiheessa nousi esille mahdollisuus liittää konsepti SIDlab Internationaalin toimintaan. SIDlab Internationalin vetäjä Reymann oli halukas testaamaan Learning Cafe -metodia, kuten myös itsekkin olin ja yhdessä päätettiin toteuttaa testaus vastaavanlaisissa olosuhteissa kuin se konseptissa tulisi olemaan. Oli tärkeää saada tietää ja nähdä käytännössä, kuinka metodi toimii. Tulevista vierailuista ei ollut varmaa tietoa tässä vaiheessa ja siksi testaus antoi mahdollisuuden nähdä käytännössä metodin toimivuuden. Testauksesta on oma lukunsa tässä opinnäytetyössä, joten siitä ei kerrota enempää tässä kohtaa.

Learning Cafe -metodin ideana on tuottaa pöytäkeskusteluja ja siinä on selkeät toimintatavat sen toteuttamiseksi. Learning Cafe -metodi soveltuu kuitenkin hyvin muokattavaksi erilaisiin tilanteisiin ja on siksi ihanteellinen metodi käytettäväksi. Seuraavassa kerrotaan tarkemmin metodin synnystä, sen sisällöstä sekä toteuttamisesta.

4.6 Learning Cafe -metodi

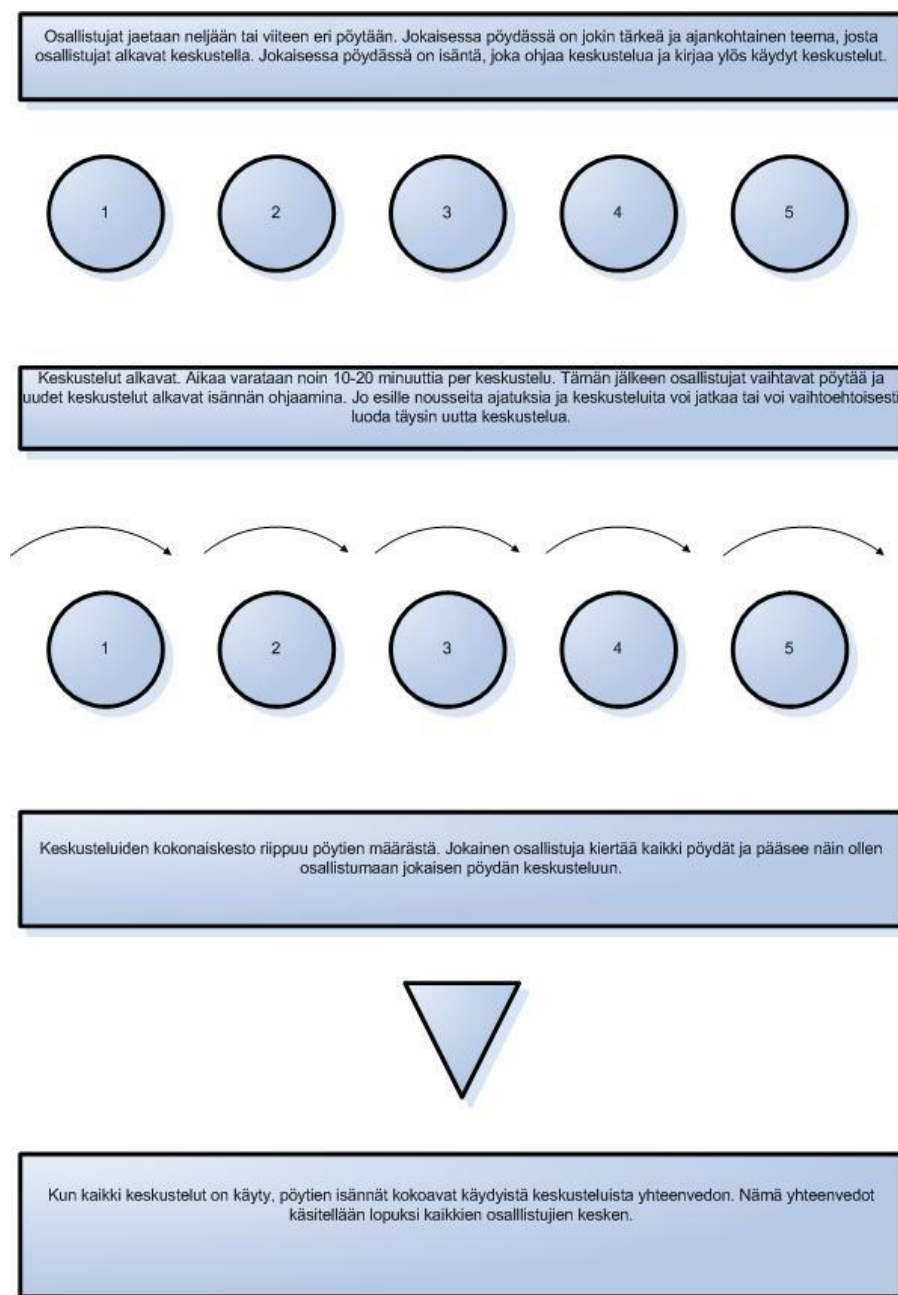
Learning Cafe -metodi on yksinkertainen ja innovatiivinen menetelmä, jonka avulla voidaan luoda keskustelua tärkeiden ja ajankohtaisten aiheiden ympärille. Learning Cafen -metodin perusideana on pöytäkeskusteluiden tuottaminen, mutta sen toteutustapaa on mahdollista muokata kuhunkin tilaisuuteen sopivaksi. Keskustelut rakentuvat vuorovaikutukselle ja ideoiden vaihtamiselle ja samalla osallistujat saavat uusia oivalluksia niihin kysymyksiin tai aiheisiin, jotka koskettavat heitä työssä, elämässä tai yhteisössä. Metodin tavoitteena on saada näkyväksi ryhmän kollektiivinen älykkyys sekä lisätä näin ihmisten kykyä toimia ja työstää yhteisiä asioita. (What is the world cafe.)

Metodia ovat olleet alun perin kehittämässä Juanita Brown ja David Isaacs (The world cafe history), mutta se on syntynyt Nonakan ja Hirotaka Takeuchin tietoteorian pohjalta. Learning Café -metodi tarjoaa käytännöllisen, mutta luovan tavan lisätä yhdessä ajattelemisen kykyä. Lisäksi sen on todettu edistävän autenttista keskustelua ja tiedon jakamista eri taustoista

tulleiden ihmisten välillä, vaikka he eivät olisi koskaan aikaisemmin tavanneet tai saaneet muodollisen keskustelun opetusta. (Tasa-arvosta lisäarvoa alueiden hyvinvointiin 2004, 69.)

Menetelmän ideana on, että osallistujat istuvat 4 - 5 hengen pöytiin ja he saavat valmiiksi annetun aiheen tai teeman, josta aletaan keskustella. Pöydässä yksi henkilöistä toimii isäntänä ja keskustelujen johtajana. Yksi puhuu kerrallaan ja kirjoittaa samalla ajatuksiaan pöydällä oleviin papereihin tai pöytäliinaan muiden kuunnellessa. Keskustelu kestää 10 - 20 minuuttia, jonka jälkeen kaikki pöydän jäsenet paitsi isäntä vaihtavat toiseen pöytään istumaan. Pöytien isännät kertovat uudelle ryhmälle edellisen pöytäryhmän ajatuksia, jonka jälkeen ryhmä jatkaa näitä keskusteluja eteenpäin. Tällä tavoin keskustelun teema voi jatkuvasti kehittyä eteenpäin. Näitä keskusteluja käydään joko tietyn ajan verran tai niin kauan, että kaikki pöydät on käyty läpi. Kierrosten jälkeen käydyt keskustelut puretaan läpi, niin että isännät tekevät yhteenvedon kaikista käydyistä keskusteluista. (Helmi-seminaari "ammattikymppi" learning café 2006.)

Edellä on käyty läpi Learning Cafe -metodin historiaa ja ideaa sekä lyhyesti sen toimintatapaa. Kaaviossa 4 on pyritty hahmottamaan metodin kulkua käytännössä. Kaavio kuvaa metodin kaikki vaiheet.



Kaavio 4: Learning Cafe -metodin kulku

Seuraavassa luvussa kerrotaan työskentelyprosessin etenemisestä. Edellä esiteltyjen kaavioiden työstäminen tapahtui osittain samaan aikaan muun työskentelyn ohessa. Edellä kerrottiin kaavioiden työstämisestä, joten seuraavassa luvussa käsitellään lähinnä työskentelyyn liittyneitä muita vaihteita.

5 Työskentely ja tutkimusmenetelmät

Työstäminen lähti liikkeelle perehtymällä hankkeen taustoihin ja lähtökohtiin. Aikaisemmasta vierailusta oli olemassa materiaalia, johon oli mahdollisuus tutustua. Materiaalit sisälsivät

ohjelman, vierailijoiden esittelyt sekä tilaisuuteen osallistuneiden opiskelijoiden kirjoittaman tiivistelmän päivän kulusta. Alkuvaiheessa järjestyi myös mahdollisuus haastatella Dipolin vierailuista vastaavaa koordinoijaa Marjukka Englundia. Nämä alun lähtökohdat loivat pohjaa konseptin suunnittelulle ja auttoivat työstämään vierailun toteuttamista varten jo edellisessä kappaleessa esitellyn prosessikaavion sekä syy- ja seuraus-kaavion. Kaavioiden avulla pystytään hahmottamaan kokonaisuutta ja tilaisuuden kulkua sekä tarkastella vierailuun liittyviä riskitekijöitä. Kaavioiden ohella työstettiin lisäksi ohjelmarunko tilaisuudelle aamu- sekä iltapäivään ja ne on esitelty seuraavassa luvussa.

Työskentelyprosessiin kuului myös Learning Cafe -metodin testaus. Metodin toimivuus haluttiin testata käytännössä. Metodin toimivuutta selvitettiin osallistuvan havainnointi menetelmän avulla. Havainnoista kerrotaan kappaleessa viisi, mutta itse metodin testauksesta kerrotaan vasta luvussa kuusi.

5.1 Ohjelmarungon suunnittelu

Tärkeimmäksi osuudeksi työskentelyssä nousi prosessi- sekä syy-seuraus-kaavioiden teko, sillä ne toimivat pohjana suunnitellulle konseptille. Kaaviot olivat konkreettisin osa työskentelyssä testauksen lisäksi. Oli kuitenkin tarpeellista suunnitella vierailuille ohjelmarunko, jonka avulla tulevat vierailut pystytään helposti toteuttamaan. Vierailijat tulevat yleensä kaukaa ja he ovat täällä useamman päivän. Dipoli suunnittelee heille ohjelman koko vierailun ajaksi. Vierailu kattaa useita eri vierailukohteita, jonka vuoksi on tärkeitä, että ohjelma sujuu aikataulun mukaisesti. Ohjelmarungon avulla tiedetään Laurea Leppävaaraan käytettävä aika, jolloin koko vierailu on helpompi suunnitella.

Tuotoksena syntyi erillinen ohjelmarunko, joka on aikataulutettu sopimaan aamu- ja iltapäivävierailuihin. Ohjelmarunko on suunniteltu aikaisempien vierailujen aikataulujen pohjalta. Suunniteltu runko on lähinnä suuntaa antava ja tarkentuu erikseen jokaisen vierailun yhteydessä. Ohjelmarunko tulee toimimaan myös testauksissa apuna.

Aamupäivä ohjelma alkaa sillä, että vieraat saapuvat Laurean Leppävaaran toimipisteeseen. Laureassa vieraat ottaa vastaan vastuuhenkilö/t, jotka ovat vastassa tilaisuuden kulusta. Paikalla voisi näin ollen olla, henkilökuntaa Laurea SIDistä, Laurean henkilökunnan jäsen sekä tapahtuman tarjoiluista vastaava BarLaurean ravintolapäällikkö.

Ensimmäiseksi vieraiden kanssa tehdään kierros toimipisteessä ja tutustutaan LaureaSIDin toimintaan. Tämän jälkeen tarjotaan aamukahvi, jonka aikana on vielä mahdollista tehdä tuttavuutta tilaisuuteen osallistuvien henkilöiden kesken. Keskustelujen tuottamisen kannalta olisi otollista, että osallistujat tutustuisivat jo hieman tai ainakin tuntisivat toisensa nimeltä ennen keskusteluiden alkamista. Varsinainen ohjelma alkaa kahvin jälkeen. Tilaisuuden vas-

tuuhenkilö avaa tilaisuuden ja kertoo päivän kulusta tarkemmin. Ohjelmaan kuuluu alustukset, jotka kattavat Learning Cafe -metodin esittelyn, päivän teemojen avaamisen osallistujille sekä vaihtoehtoiset Laurea- ja Suomi-infot mahdollisesti opiskelijoiden esittäminä.

Learning Cafe -metodin toteuttaminen alkaa alustusten jälkeen. Sen sisältämille pöytäkeskusteluille on varattu aikaa tunti ja viisitoista minuuttia. Aika on laskettu siten, että kyseessä on viisi pöytää, jotka jokainen osallistuja kiertää. Yhdelle pöytäkeskustelulle on tällöin varattu aikaa 15 minuuttia. Yhdessä pöydässä voi olla noin neljästä viiteen henkilöä. Tämä ohjelma on laskettu viiden pöydän mukaan, koska itse keskustelut ja niiden purkamiset vievät oman aikansa. Vierailijoilla on yleensä varattu koko Suomessa oleskelun ajaksi ohjelmaa, jolloin Laureaan varattu aika on rajallinen. Toinen vaikuttava tekijä on myös viihtyvyys tilaisuudessa. Mielenkiinto saattaa lopahtaa jos keskustelut ja niiden läpikäymiset venyvät hyvin pitkiksi.

Pöytäkeskusteluiden jälkeen on yhteenveto, jolle on varattu aikaa puoli tuntia. Tämän aikana jokaisen pöydän isäntä esittelee käytyjen keskusteluiden pääasiat. Tilaisuus päättyy lounaaseen ja mahdolliseen lopetusohjelmaan, joka tulee luultavasti olemaan vierailukohtainen. Tässä ohjelmarungossa olen käynyt läpi ainoastaan ohjelman Laurean toimipisteessä.

Aamupäiväohjelma

klo.09.00	Vieraat saapuvat Laurea Leppävaaraan
klo.09.00 - 09.30	Esittelykierros, tutustuminen toimipisteeseen ja SIDlabsien toimintaan
klo.09.30 - 10.00	Aamukahvitarjoilu
klo.10.00 - 10.15	Tilaisuuden avaaminen
klo.10.15 - 10.45	Alustukset (Learning Cafe -metodin esittely, Laurea- ja Suomi-infot)
klo.10.45 - 12.00	Learning Cafe -metodin toteutus
klo.12.00 - 12.30	Lopetus ja yhteenveto
klo.12.30 - 13.15	Lounas
klo.13.15 - 14.30	Päätösohjelma (vierailukohtainen)

Iltapäiväohjelma on sisällöltään aivan sama kuin aamupäivän ohjelma. Muutoksia on ainoastaan ajoissa sekä ruokailuissa. Aikataulut on ajoitettu iltapäivään sijoittuvaksi ja muutoksena on aamukahvin sijasta lounas sekä ohjelman päätteeksi tarjottava illallinen. Kuten yllä jo mainitsin, nämä aikataulut ovat viitteellisiä ja riippuvat täysin vierailijoiden muusta aikataulusta. Dipolin koordinaattori suunnittelee koko vierailun aikataulun. Vierailu saattaa kestää useamman päivän ja sen sisältö suunnitellaan yleisen kiinnostuksen pohjalta sisältäen kaikki

vierailuun liittyvät tutustumiskäynnit. Tämän pohjalta katsotaan kuinka vierailu Laurean toimipisteeseen pystytään toteuttamaan eli onko kyseessä aamupäivä- vai iltapäivävierailu.

Iltapäiväohjelma

klo.11.00	Vieraat saapuvat Laurea Leppävaaraan
klo.11.00 - 11.30	Esittelykierros, tutustuminen toimipisteeseen ja SIDlabsien toimintaan
klo.11.30 - 12.15	Lounasbuffet (Ravintola Flow)
klo.12.15 - 12.30	Tilaisuuden avaaminen
klo.12.45 - 13.15	Alustukset (Learning Cafe -metodin esittely, Laurea- ja Suomi-infot)
klo.13.15 - 14.30	Learning Cafe -metodin toteutus
klo.14.30 - 15.00	Lopetus ja yhteenveto
klo.15.00 - 16.00	Ohjelmaa (vierailukohtainen)
klo.16.00 - 17.30	Päätösillallinen

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelminä tässä opinnäytetyössä käytettiin lomakehaastattelua sekä osallistuvaa havainnointia. Haastattelu toimi tiedonkeruun lähteenä aikaisempiin aineistoihin perehtymisen ohella. Haastattelun avulla pyrittiin selkeyttämään konseptin lähtökohtia ja sen tulevaa sisältöä. Havainnointi toimi menetelmänä testausvaiheessa. Learning Cafe -metodia testattiin SIDlab Internationalin kanssa yhteistyössä. Havainnoinnilla pyrittiin kartoittamaan tilaisuutta ja tunnelmaa yleisesti sekä osallistujien osallistumista keskusteluihin ja keskusteluiden kulua. Tämän lisäksi testausta varten työstettiin kyselylomake, jonka avulla haluttiin selvittää osallistujien mielipiteitä tilaisuudesta. Tämän testauksen tarkoituksena oli selvittää metodin toimivuus sekä käytännössä nähdä kuinka se voitaisiin liittää laboratorion toimintaan. Haastattelu, havainnointilomake ja tulokset, kyselylomake sekä kyselyn tulokset ovat luettavissa liitteistä (1 - 5).

Kaiken materiaalin ja tiedonkeruun jälkeen, esille nousi paljon kysymyksiä. Vastauksia kysymyksiin toi strukturoidun haastattelun tekeminen Dipolin koordinaattorille Marjukka Englundille. Englund oli mukana syksyllä toteutetussa tilaisuudessa ja Dipolin edustajana hän oli tietoinen tästä aiheesta ja sen synnystä.

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2006, 197) määrittelevät strukturoidun haastattelun seuraavalla tavalla: strukturoitu haastattelu on toiselta nimeltään lomakehaastattelu, joka tarkoittaa sitä, että haastattelu tapahtuu lomaketta käyttäen. Tällaisessa lomakkeessa kysymysten ja väitteiden muoto sekä esittämisjärjestys on täysin määrätty (Hirsjärvi ym. 2006, 197). Tämä

haastattelumuoto sopi parhaiten tilanteeseen, sillä sen avulla oli mahdollista saada vastauksia niihin kysymyksiin, jotka askarruttivat mieltä ja olivat olennaisia suunnittelun kannalta. Menetelmä tuotti hyviä tuloksia. Dipolissa toteutetun haastattelun avulla nousi esille paljon uutta ja hyödyllistä tietoa työskentelyn kannalta.

5.2.1 Haastattelu

Haastattelun suunnittelu lähti liikkeelle perehtymällä aikaisempaan vierailuun. Tämän pohjalta tapahtui haastattelukysymysten laatiminen. Tarkoituksena oli saada tietoa hankkeen lähtökohdista ja tavoitteista sekä avata aihetta yleisesti. Haastattelu toteutettiin Dipolissa. Paikalla olivat Dipolin koordinaattori Marjukka Englund, kenelle haastattelu tehtiin sekä minun lisäkseni palveluliiketoiminnan lehtori Janne-Valtteri Nisula, jonka avustuksella tämä tapaaminen järjestyi. Englundin haastattelu avasi paremmin tämän hankkeen aihetta ja sen lähtökoh-
tia. Seuraavassa on kerrottu haastattelun kulusta ja sen sisällöstä.

Englundin mukaan Dipolin johtajalle Markku Markkulalle, nousi tämä ajatus konseptin toteutamisesta syksyn vierailun yhteydessä. Hänen mukaansa ajatus lähti siitä, että Markkula on mukana Laurean toiminnassa ja Markkulan mielestä Laurean jatkuvasti kehittyvää toimintaa olisi hyvä näyttää myös muille, esimerkiksi juuri näiden vierailujen avulla. Englund mainitsi myös haastattelussa, että Markkulan mukaan tällainen tiedonvaihtaminen kaikkien osapuolten välillä voisi olla erittäin suotava ja hyödyllinen ajatus.

Näiden vierailujen suhteen nähtiin, että juuri Learning Cafe -metodin sisältävät vierailut voisivat sopia Laurean uudistuneeseen toimintaan ja että tämä olisi lähtökohtaisesti paras sisältö vierailuille. Englundin mukaan tämän tyypisellä konseptilla voidaan tarjota myös vierailijoille jotain uudenlaista tiedon jakamista. Lisäksi konseptin avulla voitaisiin tulevaisuudessa saada aikaiseksi jatkuvia kontakteja molemmin puolin. Englund korostaa haastattelussa myös sitä, että näistä vierailuista ei hyödy pelkästään organisaatiotasot vaan myös opiskelijat pääsevät olemaan osa vuorovaikutusta, jota he eivät mahdollisesti muuten pääsisi kokemaan.

Englund totesi haastattelussa myös sen, että näiden vierailujen avulla halutaan lieventää rajaa yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen välillä. Siksi vierailuihin pyritään sisällyttämään tutustumiskäyntejä eri alojen oppilaitoksiin. Viime vierailussa osanottajina oli professoreja sekä opettajia ja siksi vierailuun yhdistettiin tutustuminen TKK:n sekä Laurean toimipisteesseen. TKK painottuu enemmän teoriaan, kun Laurea taas käytäntöön. Tällä tavoin vierailijat pääsivät tutustumaan molempien toimintaa.

Vierailijoista Englund mainitsee, että heitä saattaa tulla mistä päin maailmaa tahansa. Wisconsinista jo kerran tänne toteutettu vierailu toki saattaa lisätä vierailuja myös sieltä suunnalta. Englund kertoo, että nämä vierailut rakentuvat pitkälti Dipolin johtajan Markkulan

luomiin suhteisiin, sillä niiden pohjalta tulee paljon yhteydenottoja halukkuudesta tulla tänne vierailulle, tutustumaan Dipolin toimintaan sekä ylipäättänsä maahamme.

Vierailun toteutuksesta Englund kertoi, että suunnittelu lähtee liikkeelle, kun tiedetään tulevat vierailijat. Vierailijoiden taustat ja mielenkiinnon kohteet selviävät tässä vaiheessa. Tämän pohjalta luodaan kiinnostusta vastaava ohjelma. Suunnitteluun vaikuttaa siis hyvin paljon vierailijoiden toiveet ja kiinnostuksen kohteet. Nämä edellä mainitut tekijät vaikuttavat myös siihen, liitetäänkö vierailuun Laurea mukaan. Mikäli vierailijat liittyvät jollakin tavalla opetusalaan tai ovat alan asiantuntijoita, on hyvin todennäköistä, että vierailuun pyritään liittämään tutustuminen Laureaan. Englund mainitsee, että tämän vuoksi toimintakonsepti olisi hyvä olla, sillä se mahdollistaisi sen, että sitä voitaisiin tarjota tietylle asiakassegmentille.

Haastattelu avasi hankkeen lähtökohtia ja vahvisti sitä näkemystä, että suunnitteilla olevalle konseptille nähtiin olevan tarvetta. Syksyn vierailu koettiin onnistuneeksi ja sen sisältö nähtiin hyvänä ja jatkamisen arvoisena asiana, etenkin Dipolin puolelta. Konseptin kehittäminen ja työskentely lähtivät liikkeelle tämän haastattelun myötä.

5.2.2 Havainnointi

Seuraavassa luvussa kerrotaan tarkemmin Learning Cafe -metodin testauksesta, joka toteutettiin SIDlab Internationalin vetäjän Denise Reymannin kanssa yhteistyössä. Tässä testauksessa toteutettiin myös havainnointimenetelmää selvitettyä metodia kiinnostavuutta osallistujien keskuudessa. Hirsjärvi ym.(2006) kertoo havainnoin eduista ja haitoista. Hänen mukaansa havainnoinnin avulla voidaan saada välitöntä ja suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Lisäksi sen avulla päästään luonnollisiin ympäristöihin. Hirsjärven ym.(2006) mukaan havainnointi on hyvä menetelmä etenkin vuorovaikutuksen tutkimuksessa sekä tilanteissa, jotka ovat vaikeasti ennakoitavissa ja nopeasti muuttuvia. Havainnoinnin haittapuoliksi Hirsjärvi ym.(2006) mainitsee sen, että havainnoija saattaa häiritä tilannetta tai muuttaa sen kulkua. Toinen haitta on, että havainnoija saattaa sitoutua emotionaalisesti tutkittavaan ryhmään tai tilanteeseen, jolloin tutkimuksen objektiivisuus saattaa kärsiä. (Hirsjärvi ym. 2006, 202 - 203.)

Havainnoinnilla on kaksi eri alalajia systemaattinen havainnointi ja osallistuva havainnointi. Systemaattinen havainnointi on hyvin systemaattista ja tarkasti jäsenneltyä kun taas osallistuva havainnointi on luonteeltaan täysin vapaata ja luonnolliseen toimintaan mukautunutta. (Hirsjärvi ym. 2006, 203.) Testauksessa menetelmänä oli osallistuva havainnointi, sillä tämä sopi parhaiten metodin testaustilanteeseen. Hirsjärven ym. (2006) mukaan osallistuvassa havainnoinnissa tyypillistä on, että tutkija osallistuu tutkittavien ehdoilla heidän toimintaansa. Osallistuvassa havainnoinnissa osallistumisen aste voi vaihdella täydellisestä osallistumisesta osallistujana havainnointiin. Testauksessa päädyttiin jälkimmäiseen eli osallistui itse ryhmän

toimintaan havaintojen tekijänä ja tämä oli alusta lähtien osallistujien tiedossa. (Hirsjärvi ym. 2006, 206.)

Suunnitteluvaiheessa päädyttiin siihen vaihtoehtoon, että minä toimin tilaisuuden vetäjänä enkä näin ollen olisi osallisena keskusteluissa. Tämä jätti mahdollisuuden havainnoida keskustelujen kulkua ja itse tilaisuutta. Apuna toimi etukäteen työstetty lomake, jonka avulla havainnointia oli helppo toteuttaa. Lomakkeessa oli neljä erillistä kohtaa: yleiset havainnot, havainnointiin liittyvät tarkkailtavat neljä teemaa, havainnointiin liittyviä apukysymyksiä (neljä kappaletta) sekä yleisesti havainnointia kierrosten kulusta.

Yleisissä havainnoissa havainnointi käsitti kaikki mahdolliset havaitut asiat tilaisuudesta. Seuraavassa on eriteltynä havaintoja. Keskustelut lähtivät kaikissa pöydissä heti käyntiin. Keskustelujen ohessa kirjattavien post-it -lappujen käyttö alkoi kunnolla vasta toisella kierroksella ja lappujen käytössä oli nähtävissä pöytäkohtaisia eroja. Toisissa pöydissä lappujen käyttö oli runsasta kun taas toisissa lappuja ei käytetty juurikaan. Kierrosten pituus tuntui olevan toisille osallistujille liian lyhyt, mikä aiheutti sitä, että joissain pöydissä keskustelut jäivät pahasti kesken.

Havainnointilomake sisälsi myös valitut neljä eri teemaa, joita tilaisuudessa tarkkailtiin; tunnelma, tila, osallistuminen ja keskustelu. Tunnelma oli kaiken kaikkiaan hyvä ja osallistujat näyttivät viihtyvän. Tila oli jossain määrin ahdas, osallistujat istuivat melko tiiviisti. Osallistuminen oli vaihtelevaa. Suuri osa joukosta oli mukana tuottamassa keskustelua. Jonkin verran joukossa oli hiljaisempia osallistujia, jotka eivät juuri osallistuneet keskusteluun. Kahdessa pöydässä lapuille kirjoittelu oli aktiivisempaa kuin kahdessa muussa. Keskustelu oli hyvin aktiivista. Osalla osallistujista oli paljon mielipiteitä huolimatta aiheesta.

Havainnoinnin avuksi lomakkeeseen oli laadittu lisäkysymyksiä neljä kappaletta. Jokaiseen oli kolme vastausvaihtoehtoa. Ensimmäinen oli, kuinka paljon syntyi keskustelua. Tähän kysymykseen oli vastausvaihtoehtoina hyvin, kohtalaisesti tai huonosti. Tässä vastaus oli ensimmäinen vaihtoehto eli keskustelua syntyi mielestäni hyvin. Tarvittaessa isännät johtivat keskustelua eteenpäin. Toinen kohta oli, että osallistuivatko ihmiset. Vastausvaihtoehdot olivat samat kuin edellisessä. Myös tähän vastaus oli, että ihmiset osallistuivat hyvin. Paikalla oli muutama hiljaisempi osallistuja, jotka eivät olleet niin paljon äänessä. Kolmas kysymys oli, kuinka tila vastasi tarpeita. Jälleen vaihtoehtoina olivat edellä mainitut. Vastaus tähän oli, että tila vastasi tarpeita kohtalaisesti. Osa osallistujista joutui kurkottelemaan seinällä olevalle valkokankaalle. Neljäs ja viimeinen kysymys oli millainen tunnelma oli. Vaihtoehtoina olivat jälleen hyvä, kohtalainen tai huono. Vastaus oli hyvä. Osallistujat olivat iloisella mielellä.

Viimeinen osio lomakkeessa oli yleisiä huomioita varten ja näitä käsitellään seuraavassa. Kierroksia oli neljä ja kaikilla kierroksilla keskustelua syntyi hyvin. Viimeinen kierros oli keskustelujen suhteen kuitenkin tuottoisin. Keskustelut alkoivat vasta päästä käyntiin viimeisellä kierroksella. Kirjallisten tuotosten suhteen taas toinen kierros tuotti eniten materiaalia. Pöytien aiheista yksi ja kolme keräsivät eniten kirjallisia tuotoksia osallistujilta.

Havainnointi osoitti sen, että kyseisen metodin käyttö tulee olemaan varmasti kiinnostava sisältö konseptille. Tämän lisäksi tuli esille se, että on tärkeää tarjota konseptia oikealle kohderyhmälle. Tämä testiryhmä oli otollinen, sillä osallistujat osallistuivat keskusteluihin aktiivisesti. Tähän saattoi myös vaikuttaa se, että pöytien aiheet olivat ajankohtaisia ja niihin oli helppo osallistua. Joukossa oli kuitenkin muutama, joiden osallistuminen ei ollut niin aktiivista kuin muiden. Tilaisuus toteutettiin englanninkielellä, jolloin jotkut osallistujat saattoivat kokea hankalana ilmaista ajatuksiaan muulla kuin äidinkielellään. Pöytiin valitut isännät hoitivat keskustelujen johtamisen hyvin. Tarvittaessa he pystyivät vetämään keskusteluita eteenpäin. Konseptin kannalta tähän tulee kiinnittää huomioita, jotta isänniksi valitaan jatkossakin sellaisia henkilöitä, jotka pystyvät vetämään keskusteluita mikäli osallistujien aktiivisuus vaihtelee.

Keskusteluiden ohella oli tarkoituksena myös kirjata ajatuksia ja kommentteja joko post-it -lapuille tai ”pöytäliinoina” toimiviin papereihin. Post-it -lapuille kirjaaminen tuntui olevan välillä vähäistä. Tämä saattoi johtua siitä, että ihmiset eivät ole tottuneet kirjamaan ajatuksiaan ylös keskusteluiden ohella. Sekin oli huomioitavissa, että parissa pöydässä lappujen täyttämistä harrastettiin enemmän kuin toisissa. Parissa muussa pöydässä tapahtui sen sijaan enemmän kirjaamista suoraan ”pöytäliinoin”. Näissä tapauksissa kyseessä oli kuitenkin suurempi kokonaisuus, jonka kirjaaminen post it -lappuun olisi ollut hankalaa.

Yksi keskustelukierros kesti kymmenen minuuttia. Tämä tuntui olevan liian lyhyt aika keskusteluille. Keskustelut pääsivät yleensä vasta vauhtiin siinä vaiheessa, kun oli aika jo päättää kierros. Tämä on huomioitu ohjelmarungon teossa. Siinä keskusteluille on varattu aikaa 15 minuuttia kierrosta kohti.

Tila sopi tilaisuuteen kohtalaisesti. Osallistujat istuivat melko tiiviisti, mutta se oli tarkoituksen mukaista, sillä näin saatiin aikaiseksi otollisempi tunnelma keskusteluille. Alun avauksessa ja esittelyissä kaikki osallistujat eivät kuitenkaan nähneet valkokankaalle. Tilaa olisi ollut mahdollista saada suuremmaksi, sillä tila oli jaettu väliseinällä. Mutta juuri keskusteluiden kannalta tultiin siihen tulokseen, että tiiviimpi tunnelma olisi keskustelujen kannalta parempi.

Havainnoinnista oli hyötyä konseptin kehityksen kannalta. Se antoi mahdollisuuden päästä tarkkailemaan metodin toteutumista käytännössä. Ohjelmarunko oli työstetty ennen testausta, mutta testauksen jälkeen oli mahdollista tarkentaa ohjelmarunkoon suunniteltua aikataulua. Havainnoinnin avulla nähtiin myös, kuinka hyvin suunniteltu tila vastaa jatkossa tarpeita. Havainnointi osoitti, että henkilömäärien varmistuttua tulee pohtia pöytien sijoittelua ja valkokankaan paikkaa tilassa. Havainnoinnin myötä nousi esille myös isäntien valinnan merkitys tilaisuuden onnistumisen kannalta. Tämä on tärkeää, mikäli halutaan varmistaa, että keskustelua saadaan aikaiseksi, huolimatta osallistujien aktiivisuudesta.

6 Learning Cafe -metodin testaus

Dipolissa toteutetun haastattelun jälkeen järjestyi kaksi muuta tapaamiskertaa, joissa käytiin yleisesti keskustelua konseptin toteuttamisesta. Keskusteluissa tuli esille se, kuinka tärkeää olisi saada konsepti sidotuksi johonkin toimintaan Laurean sisällä, jotta se ei jäisi irralliseksi kokonaisuudeksi.

Esille mahdollisuus liittää konsepti SIDlab Internationalin toiminnan yhteyteen. SIDlab Internationalin vetäjä Reymann kannatti myös ajatusta ja ideaa lähdettiin työstämään eteenpäin. Keskusteluissa tuli ilmi ettei itselläni eikä Reymannilla ollut kokemusta laisinkaan Learning Cafe -metodista ja sen toteuttamisesta. Molemmilla oli halua tutustua kyseiseen menetelmään ja esille nousi mahdollisuus toteuttaa kyseisen metodin testaaminen esimerkiksi SIDlabin opiskelijoiden ja henkilökunnan avustuksella. Asiaa suunniteltiin eteenpäin ja toteutus saatiin järjestettyä.

Huolimatta siitä, että Learning Cafe -metodi päätettiin jo ennen suunnitteluvaihetta keskeiseksi sisällöksi konseptiin, oli tärkeää testata kyseinen metodi. Kuten jo aikaisemmin tuli ilmi, metodi ei ollut ennestään tuttu monellekaan henkilölle Laureassa, joten oli hyvä kuulla osallistujien mielipiteitä kyseisestä metodista sekä ylipäättänsä järjestetystä tilaisuudesta.

6.1 Testitilanne

Learning Cafe -metodia testattiin aikaisempaa vierailua vastaavissa olosuhteissa. Rakensimme testitilanteen BarLaurean Flow a la carte ravintolaan, johon kutsuttiin Laurea Leppävaarassa työskenteleviä opettajia, opiskelijoita sekä henkilökunnan jäseniä. Pöytäkeskustelujen aiheeksi valittiin neljä eri teemaa liittyen SIDlab Internationalin toimintaan. Tilaisuus toteutettiin englanniksi, sillä osallistujissa oli eri kansallisuuksia.

Kaiken kaikkiaan osallistujia oli 19. Osallistujille jaettiin tilaisuuden alussa värilliset post-it -laput, jotka määrittivät sen pöydän, mistä kukin aloitti. Osallistujat myös kirjoittivat näihin post-it -lappuihin keskustelujen aikana ajatuksiaan ja ideoitaan. Värillisten lappujen tarkoi-

tuksena oli myös se, että pystyttiin näkemään kuinka paljon kullekin ryhmälle nousi ideointia kussakin pöydässä.

Pöytiä oli neljä ja ideana oli, että osallistujat kiertävät kaikki pöydät läpi ja osallistuvat näin kaikkien aiheiden keskusteluihin. Jokaisessa pöydässä toimi ”isäntä”, joka ohjasi keskustelua. Isännät oli valittu etukäteen ja he yhdessä pohtivat keskusteluihin valitut aiheet. Aikaa oli varattu kymmenen minuuttia per pöytä. Keskustelut kestivät 40 minuuttia, jonka jälkeen jokainen isäntä vuorollaan teki yhteenvedon käydyistä keskusteluista.

Testauksen tarkoitus oli tuoda konkreettisia tuloksia, joiden pohjalta voisin analysoida paremmin tätä testausta ja sen hyödyllisyyttä. Tätä varten laadittiin kyselylomake, joka sisälsi kuusi kysymystä liittyen testaukseen ja sen sisältöön. Tilaisuuden lopussa kysely jaettiin kaikille halukkaille. Kaikki osallistujat täyttivät kyselyn, eli täytettyjä lomakkeita tuli yhteensä 19 kappaletta. Kyselylomakkeessa oli kuusi kysymystä. Kolmessa kysymyksessä oli avoin vastausmahdollisuus. Kolmessa kysymyksessä oli vaihtoehtona kyllä tai ei vaihtoehto, joista yksi sisälsi vielä jatkokysymyksen avoimella vastausvaihtoehdolla. Kysely löytyy liitteestä numero neljä.

6.2 Kyselyn tulokset

Seuraavassa on käyty läpi kyselyn tuloksia. Vastauksissa on laajasti mielipiteitä, mutta myös paljon yhteneväisyyksiä oli havaittavissa. Lähes kaikissa kysymyksissä oli samankaltaisia vastauksia ja siksi tässä on päädytty käymään läpi niitä vastauksia, joita nousi eniten esille. Kokonaisuudessaan kaikki vastaukset ovat luettavissa liitteestä.

Ensimmäinen kysymys oli, millaisena koit tunnelman. Tähän kysymykseen vastattiin usealla sanalla ja vaihtoehtoja tuli hyvin paljon. Hyvä ja avoin nousivat esille eniten. Myös viihtyisä, epämuodollinen ja ystävällinen tulivat esille useammin kuin kerran. Muita kuvaavia sanoja olivat muun muassa: kiinnostava, tietopohjainen, vapautunut, opettavainen sekä innostava. Yksittäisistä kommenteista nousi esille, että välillä puheenvuoroa tuntui olevan vaikea saada. Myös tilaisuuden alun koki yksi ihminen hämmentävänä, koska ei tiennyt mitä odottaa.

Toinen kysymys oli, koitko metodin kiinnostavana. Kaikki vastasivat tähän kohtaan myönteisesti. Kolmas kysymys oli, onko metodi mielestäsi hyödyllinen. Vastausvaihtoehtoina olivat kyllä tai ei, sekä jatkokysymys miksi kyseinen vastaus. Kaikkien mielestä metodi on hyödyllinen ja kysyttäessä miksi, tuli jälleen laajasti vastausvaihtoehtoja. Eniten toistunut vastaus oli se, että tämän metodin avulla saadaan aikaan keskustelua sekä osallistujat pystyvät jakamaan ideoita toistensa kanssa. Vastauksissa tuli esille se, että ihmiset kokivat tämän metodin olevan hyvä keino tuottaa ideointia.

Neljäs kysymys koski pöytäkeskusteluja. Siinä kysyttiin, että minkälaisia pöytäkeskustelut olivat. Pääasiassa keskusteluiden koettiin olevan hyviä. Moni kuitenkin totesi ajan olleen hieman lyhyt keskusteluille. Vastauksissa oli jälleen yhteneväisyyksiä ja toistuvia termejä olivat kiinnostavaa, rakentavaa, tuottavaa, kiinnostavaa, hyödyllistä ja mukavaa. Muita mainittuja asioita olivat toimivaa, selkeää, vilkasta ja aktiivista.

Viides kysymys oli, viihdytkö tilaisuudessa. Tähän kaikki vastasivat kyllä. Kuudenteen ja viimeiseen kysymykseen osallistujat saivat jättää mielipiteensä ja avoimia kommentteja tilaisuudesta. Näissä vastauksissa tuli useasti esille, että tilaisuus koettiin hyvänä sekä että keskusteluille oli liian vähän aikaa. Tilaisuudesta sanottiin, että se oli hyvin toteutettu ja että tällaisia tilaisuuksia voisi järjestää Laureassa useamminkin. Joitain yksittäisiä kommentteja tuli sen suhteen, että kysymyksiä oli voinut avata hieman enemmän ja että osallistujia olisi voitu informoida etukäteen enemmän.

6.3 Tulosten analysointi

Ensimmäisen kysymyksen vastaukset olivat suurelta osalta myönteisiä. Myönteisyyteen voi vaikuttaa se, että osa osallistujista tunsivat toisensa jo ennestään. Tuttujen ihmisten osallistuminen voi osiltaan vaikuttaa siihen, että tunnelma koetaan miellyttävämpänä, kuin se muuten ehkä olisi. Lisäksi kaksi ihmistä vastasi, että tunnelma oli epämuodollinen, mikä kertoo mielestäni myös siitä, että tunnelma koettiin rennoksi. Omia mielipiteitä ja ideoita voi olla helpompia esittää kun tilaisuuden luonne ei ole niin muodollinen. Toisaalta kyseessä oli kuitenkin testitilanne, jonka vuoksi tietty muodollisuus olisi tuonut ehkäpä luotettavampia tuloksia.

Kaikki osallistujat olivat sitä mieltä, että Learning Cafe -metodi oli mielenkiintoinen. Joillakin osallistujilla oli kokemusta ennestään tästä metodista, mutta suurelta osalle se ei ollut tuttu. Tilaisuuden alussa kerroin Learning Cafe -metodista ja tilaisuuden kulusta, joten osallistujille muodostui jonkinlainen kuva metodista ennen varsinaista tilaisuutta. Osallistujat saivat itse ilmoittautua tähän testaukseen mukaan ja osallistujien oma kiinnostus aiheetta kohtaan saattoi vaikuttaa taustalla. Myönteisenä koettu tunnelma saattoi myös vaikuttaa siihen, että metodologia pidettiin kiinnostavana.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin metodin hyödyllisyydestä ja siihen kaikki vastasivat myös myönteisesti. Kaikkien mielestä metodi on hyödyllinen. Tähän kysymykseen oli jatkokysymys, jossa kysyttiin syytä siihen miksi metodi on hyödyllinen tai miksi se ei ole. Vaikka vastaukset erosivatkin toisistaan, oli silti nähtävissä yhteisiä tekijöitä. Metodi nähtiin yleisesti hyvänä keinona tuottaa ideointia sekä sen jakaminen koettiin helpoksi keskustelutilanteissa. Mielestäni vastauksista tuli esille se, että osallistujat kokivat pöytäkeskustelut hyvänä muotona keskustella. Joillekin ihmisille saattaa olla helpompia ilmaista omia näkemyksiään ja mielipiteitä keskustelutilanteissa kuin jossain muodollisimmissa tilanteissa. Keskustelutilanteessa

vuorovaikutuksen myötä pystyy heti saamaan palautetta omaan näkemykseen ja se mahdollistaa sen, että aihetta voidaan viedä eteenpäin ja siihen voidaan syventyä paremmin.

Neljänteen kysymykseen vastattiin pääasiassa adjektiiveilla. Näistä suurin osa oli myönteistä, mutta tässä kysymyksessä nousi selkeästi muita kysymyksiä enemmän myös negatiivisempia kommentteja. Esille tuli muun muassa se, että kielitaidon puute hankaloitti keskusteluja, pöytien isäntien toiminta ei ollut yhtenevää sekä että osallistujia olisi voinut valmistella etukäteen paremmin. Kielitaito nousee tällaisissa tilaisuuksissa hyvin merkittäväksi tekijäksi, sillä jos aihe on muulla kun omalla äidinkielellä, vaikuttaa se olennaisesti keskusteluihin. Jo pelkästään sanaston hallinta voi vaikuttaa ulosantiin. Sellainen henkilö jolla ei ole vahva englanninkielen taito, voi kokea ettei pysty osallistumaan keskusteluun parhaalla mahdollisella tavalla. Keskusteluissa voi tulla väärinymmärryksiä tai vaihtoehtona voi olla, että keskusteluun osallistuminen jää tästä syystä vähäiseksi. Testitilaisuudessa oli huomattavissa, että englanninkielen taito oli toisilla selkeästi parempi kuin toisilla ja selkeästi joku vastaajista koki, ettei pystynyt osallistumaan kunnolla keskusteluihin.

Isäntien toimintaan liittyvään palautteeseen on vaikea puuttua, sillä vain yksi vastaaja on maininnut asiasta. On selvää, että jokaisella ihmisellä on erilaisia toimintatapoja. Tämän lisäksi paikalla olleista isännistä kukaan ei tuntenut käytettyä metodologiaa ennestään. Ennen tilaisuutta isäntien kanssa käytiin läpi tilaisuuden kulku, joten kaikilla olisi pitänyt olla käsitys siitä kuinka edetään. Kaikesta huolimatta on hyvin mahdollista, että ennalta tuntemattoman metodin käyttö ei ollut kaikille isännille yhtä selkeä asia.

Palaute siitä, että osallistujia olisi voinut valmistella etukäteen paremmin, oli kyllä aiheellinen. Aiheita olisi voitu avata tilaisuudessa hieman enemmän ennen keskusteluita, jolloin ehkä myös ne, jotka eivät kokeneet omaa englantiansa niin vahvaksi, olisivat saattaneet päästä aiheeseen paremmin kiinni. Pöytäkeskusteluiden pituus tuli tässä vastauksessa myös esille. Kymmenen minuuttia keskusteluille oli selkeästi liian lyhyt aika. Isännillä kului aina keskustelujen alussa aikaa siihen, että he kertoivat uudelle pöytäryhmälle edellisen ryhmän keskusteluista ja mitä enemmän ryhmiä oli kerinnyt yhdessä pöydässä käydä, sitä enemmän näiden keskustelujen kertomiseen meni aikaa. Joten loppupään keskusteluaajat olivat näin ollen selkeästi alkua lyhyempiä.

Kaikki osallistujat vastasivat myönteisesti, kysyttäessä tilaisuudessa viihtymisestä. Tämän kysymyksen myönteisyyteen saattaa vaikuttaa sama asia kuin aikaisemmassakin kohdassa eli ihmisten oma halukkuus osallistumiseen. Se, että ihmiset kokivat tunnelman yleisesti mieluisana, vaikutti varmasti myös tässäkin tapauksessa.

Viimeisessä kysymyksessä osallistujat saivat antaa vapaata palautetta ja mielipiteitä tilaisuudesta. Keskustelujen kesto nousi tässäkin kohdassa monta kertaa esille eli se oli selkeästi aihe, johon tulee jatkossa toteutettavissa tilaisuuksissa kiinnittää huomiota. Muuten toistuvia kommentteja tuli siitä, että tilaisuudesta pidettiin ja että tämän tyyllisiä tilaisuuksia voisi pitää useamminkin. Tämä vahvisti sitä ajatusta, että Learning Cafe -metodi on kiinnostava ja se tulee olemaan varmasti hyvä sisältö konseptille.

Kokonaisuudessaan testaus meni mielestäni hyvin. Oli kiinnostavaa päästä kokeilemaan metodia käytännössä. Testistä saadut tulokset ovat kuitenkin hieman kyseenalaisia, sillä testauksesta ei saatu vastaavaa tilannetta, mitä se todellisuudessa olisi ollut. Kohderyhmä kelle tätä olisi tarkoitus toteuttaa, koostuu korkea-arvoisista asiantuntijoista, jolloin todellisuudessa tilanne olisi ollut paljon virallisempi ja tunnelma olisi aivan varmasti ollut erilainen. Tutkimuksesta kävi kuitenkin ilmi se, että osallistujat pitivät metodia hyödyllisenä ja kiinnostavana, mikä tukee sitä ajatusta, että se tulee varmasti olemaan hyvä sisältö tulevaan konseptiin. Metodi sekä itse konsepti vaatii kylläkin vielä paljon testausta ja tarkempaa suunnittelua vierailujen kohdalta, jotta toteutus saadaan sujuvaksi ja selkeäksi.

7 Itsearviointi

Halusin erottaa itsearvioinnin erilliseksi osaksi johtopäätöksistä ja siksi käsittelen ne erillisinä kappaleina. Tässä itsearvioinnissa käyn läpi omaa työskentelyäni hankkeessa ja sen arviointia. Itse prosessia ja työn tuloksia käyn läpi vasta johtopäätökset kappaleessa. Työn aloitus lähti hieman hitaasti liikkeelle, sillä koin vaikeaksi hahmottaa aihetta ja sen rajaamista. Kyseessä ei ollut ennalta määritelty ja valmis aihe, joten aiheen avaaminen vaati henkilöhaastatteluja ja keskustelua niiden ihmisten kanssa, jotka liittyivät aiheeseen jollakin tavalla. Varsinaisesti pääsin aiheen sisälle siinä vaiheessa, kun aloin suunnitella prosessikaaviota. Learning cafe -metodin testaus oli mielestäni hyvä asia, vaikka se ei tuottanutkaan varsinaista hyötyä konseptin toteuttamisen kannalta. Kokemus metodista oli kuitenkin hyödyllistä ja tuotti ideoita jatkoa ajatellen.

Koko prosessi on ollut hyvin opettavainen. Tapahtuman luominen konseptiksi vaatii itsessään paljon työtä ja yhteistyötä eri tahojen kanssa. Huomasin työskentelyn edetessä, että kun mukana on useita tahoja, prosessin eteneminen on toisinaan hidasta. Oman roolin sisäistäminen oli ajoittain myös vaikeaa, koska tässä oli mukana eri tahoja ja sen myötä useita henkilöitä. Yhteistyö toi kuitenkin erilaisia näkemyksiä konseptin kehittämiseen mikä oli suunnittelun kannalta vain hyväksi.

Koska tähän työhön käytettävä aika oli rajallinen, toiminnallinen osuus muodostui ohjelmavaihtelusta ja kaavioiden työstämisestä sekä Learning cafe -metodin testaamisesta. Varsinainen konseptin toteuttaminen ja mahdollinen lanseeraaminen jää opinnäytetyöni ulkopuolelle.

Vierailujen toteuttaminen käytännössä vie aikaa, johtuen siitä, että tarvitaan sopiva vierailijasegmentti, joka sopii näihin tilaisuuksiin. Tällä hetkellä vierailuita tulee suhteellisen vähän. Konseptin testaaminen oikeissa olosuhteissa olisi ollut tärkeää, jotta olisi ollut nähtävissä konseptin toimivuus. Testasimme metodin, jonka toimivuudesta saimme näytteitä, mutta kyseessä on kuitenkin palvelukonsepti. Tämä tarkoittaa sitä, että kyseessä on aina eri asiakkaat ja erilaiset vuorovaikutustilanteet, mikä tekee arvioinnista hyvin vaikeaa. Joka tapauksessa konsepti tarvitsee palvelun laadun takaamiseksi jatkuvaa seurantaa ja kehitystä.

Tämän opinnäytetyön avulla olen saanut mahdollisuuden päästä osallistumaan palvelukonseptin suunnitteluun ja sen kehittämiseen. Aiheena konseptin kehitys oli uusi ja enkä juuri omanut tietopohjaa kyseisestä asiasta. Työskentelyn myötä olen kasvattanut tietopohjaani, en pelkästään konseptin kehittämistä vaan tapahtumanjärjestämisestä sekä yhteistyön rakentamisesta. Vaikka opinnäytetyön teko on ollut pitkä prosessi, on ollut mielenkiintoista olla osana tässä konseptin rakentamisessa. Työskentely tässä hankkeessa, on opettanut sen, että konseptin kehittäminen eri tahojen välille vie oman aikansa.

8 Johtopäätökset

Opinnäytetyötä aloittaessani tavoitteena oli saada aikaiseksi työstettyä konsepti Dipolin ja Laurean välisille vierailuille. Työskentelyn edetessä ja haastattelujen myötä ilmeni, että perusajatus konseptin sisällölle oli jo olemassa, mutta sen runko vaati työstämistä toteuttamisen asteelle. Dipolilla oli selkeä visio toteuttamiseen aikaisemman vierailun perusteella. Learning Cafe -metodilla toteutettu vierailu, haluttiin ottaa pääasialliseksi sisällöksi näille tuleville vierailuille.

Aikaisemman vierailun pohjalta suunnittelin kaksi erillistä ohjelmarunkoa vierailuille sekä työstin prosessikuvaus- ja syy-seuraussuhdekaavion. Ohjelmarunkojen tarkoituksena oli hahmottaa Laurea Leppävaarassa tapahtuvaa vierailun osuutta. Tästä on hyötyä myös Dipolille, sillä näin he tietävät, kuinka paljon heidän tulee varata aikaa Laurean vierailuun ja he pystyvät suunnittelemaan paremmin vierailijoille koko ohjelman. Ohjelmarungot on aikataulutettu melko tarkasti. Jokainen vierailu on kuitenkin erilainen huolimatta siitä, että ne toteutetaan samalla kaavalla. Siksi on tärkeää, että ohjelmarungon tietyt osuudet päätetään tapauskohtaisesti kuten esimerkiksi loppuohjelma. Tilaisuuden ajankohta sekä osallistujien mielenkiinnon kohteet voidaan ottaa huomioon tässä kohti.

Suunnittelemani prosessikaavion avulla tiedetään vierailun kulku tarkalleen. Kaavion on tarkoitus toimia apuna jatkossa, kun konseptia mahdollisesti testataan. Kaavioon nostettuja asioita voidaan seurata ja niiden avulla voidaan tarkkailla asiakkaan kokemaa palvelua ja näin voidaan myös helposti kartoittaa, jos jokin prosessin kohta ei toimi ja vaatii muutosta. Syy-seuraus-kaavion avulla voidaan seurata taasen niitä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa tilaisuu-

den epäonnistumisen. Palvelun laatuunhan liittyy myös olennaisesti se, että huomioidaan olemassa olevat riskitekijät ja kaaviossa nämä on nostettu esille. Kaavioiden avulla pystytään jatkossa testaamaan konseptia ja kehittämään sitä, joten niiden työstö oli erittäin tärkeää. Näistä kaaviosta työstetty lopputuotos voi toimia apuna esimerkiksi BarLaureassa. Henkilökunta ja työvuoroissa olevat opiskelijat voivat perehtyä tilaisuuden kulkuun ja aikatauluun. Näin kaikki ovat tietoisia tilaisuuden etenemisestä ja ohjelmasta, jolloin oma työskentely myös helpottuu. Kaavioiden toimivuutta käytännössä en pysty tässä tilanteessa juurikaan arvioimaan, koska en pääse osallistumaan testauksiin ja näkemään kuinka konseptin käytäntöön otto onnistuu.

Työskentelyni muodostui hyvin pitkälle konseptin pohjustamisen työstöstä. Mitä enemmän aikaa kului, sitä selkeämmäksi kävi, että konseptin testaaminen käytännössä ei välttämättä tulisi onnistumaan. Tähän vaikutti se, ettei Dipolilla ollut vierailuryhmiä tulossa lähiaikoina. Koska varsinaista testausta ei pystytty toteuttamaan, konseptin vieminen käytännön tasolle jäi toteuttamatta. Konseptille on olemassa nyt lähtökohdat ja mahdollisuudet toteuttaa, mutta niiden toteutuminen jää minun osuuteni ulkopuolelle. SIDlab International mahdollisti kuitenkin sen, että pystyimme suorittamaan Learning Cafe -metodin testauksen. Mielestäni oli hyvä, että testasimme metodin ja sen toimivuuden käytännössä. Learning Cafe -metodin testauksessa tehty havainnointi ja kysely osoittivat sen, että ihmiset ovat kiinnostuneita ja halukkaita käyttämään kyseistä metodologiaa. Learning Cafe -metodi tulee varmasti olemaan toimiva ja oivallinen sisältö tuleviin vierailuihin. Uskoisin, että kohderyhmä kokee sisällön mielekkääksi ja kiinnostavaksi ja että konseptia tullaan tulevaisuudessa käyttämään muidenkin asiakassegmenttien vierailuissa.

Tekemäni kysely Learning Cafe -metodin testausta varten oli näin jälkikäteen ajateltuna kuitenkin hieman puutteellinen. Kyselyn toteuttamisen jälkeen havaitsin sen, että kysely olisi voinut sisältää kysymyksiä liittyen osallistujien taustatekijöihin. Koska itseäni kiinnosti se, mitä tilaisuuteen osallistuneet opiskelijat ajattelivat metodista, olisi ollut oleellista laittaa lomakkeeseen kohta, josta tämä olisi selvinnyt. Toinen asia, jolla olisi mielestäni ollut merkitystä, oli se kuinka monella osallistujalla oli kyseisestä metodista aikaisempaa kokemusta. Aiempi kokemus metodista voi vaikuttaa näkemykseen ja mielikuvaan. Henkilö, joka tietää mitä odottaa kyseiseltä tilaisuudelta, saattaa olla valmiiksi vastaanottavaisempi, kuin ne henkilöt, jolla vastaavaa kokemusta ei ole. Vastausten analysoinnin kannalta nämä tiedot olisivat voineet olla hyvinkin ratkaisevia.

Konseptin suunnittelu ja työstö ovat edenneet opinnäytetyöni myötä eteenpäin. Jatkon suhteen on mahdollista, että SIDlab International tai jokin muu taho pystyy toteuttamaan vierailuita konseptipohjan avulla. Vierailujen myötä konsepti saadaan hiottua sellaiseen muotoon, että se palvelee tarkoituksenmukaisesti kaikkia osapuolia. Valitsemalla tämän aiheen opin-

näytetyökseni edesautoin innovatiivisen idean toteutumista. Vierailuiden myötä syntynyt idea ei jäänyt mietinnän asteelle.

Lähteet

- Bodwin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. 2006. Events Management. Second edition. London, GB, Butterworth-Heinemann.
- Getz, D. 2007. Event Studies. Oxford. Elsevier- Butterworth-Heinemann.
- Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. painos. Porvoo: WSOY.
- Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. 12. painos. Helsinki. Tammi.
- Hollins, B. & Shinkins, S. 2006. Managing service operations. London, GB: Sage.
- Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Porvoo: WSOY.
- Mager, B. 2006. 10 Service Design Basic Cards.
- Sammallahti, T. 2009. Konseptisuunnittelun supersankari. Helsinki.
- Van Der Wagen, L. 2001. Event Management. Australia, Pearson Education.
- Viitala, R. & Jylhä E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Helsinki. Edita Publishing Oy.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. 2006. Service Marketing. New York, US, McGraw-Hill.

Sähköiset lähteet

Business Arena Oy. 2004. Tasa-arvosta lisäarvoa alueiden hyvinvointiin. Tulostettu 18.5.2009.
<[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/77F199303CC7DAC3C2256EB3004639A3/\\$file/tasa_arvo_tyokirja_2painos.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/77F199303CC7DAC3C2256EB3004639A3/$file/tasa_arvo_tyokirja_2painos.pdf)>

Dipolin visio 2007. Luettu 15.5.2009.
<http://www.dipoli.tkk.fi/dipoli_info/missio_visio.html>

Hämeen ammattikorkeakoulu ammatillinen opettajakorkeakoulu. Helmi-seminaari “ammattikymppeä” learning café 2006. Luettu 18.5.2009.
<http://www.opeko.fi/toinenaalto/learning_cafe_ohjeistus.pdf>

Laurean vuosikatsaus 2007. Luettu 12.4.2008.
<http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/01/Esitteet/laurean_vuosikatsaus_2007_netti.pdf>

LaureaSID Leppävaarassa 2009. Luettu 20.8.2009.
<https://intra.laurea.fi/intra/fi/01_laurea/01_laurea_osio1/05_laurea_leppavaara/index.jsp>

Liiketalous, LaureaSID Leppävaara 2008. Luettu 20.8.2009.
<http://www.laurea.fi/internet/fi/01_opiskelu_ja_hakeminen/01_ryhma1/01_Koulutus/01_AMK_tutkinnot/05_Liiketalous/Liiketalous_Leppavaara.jsp>

Otaniemi ja TKK- historia 2008. Luettu 15.5.2009.
<http://www.tkk.fi/fi/yleista/otaniemi/historia/>

The world cafe history. Luettu 18.5.2009. <<http://www.theworldcafe.com/history.htm>>

Tietoa Laureasta 2008. Luettu 12.4.2008.
http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/index.jsp?announcementpage=2

Tietoa Laureasta 2008. Luettu 12.4.2008.
http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/01/01_Esittely/index.jsp

What is the world cafe. Luettu 18.5.2009. <<http://www.theworldcafe.com/what.htm>>

Kaaviot

Kaavio 1: Sidosryhmäkaavio	11
Kaavio 2: Blueprint kuvaus vierailusta Laurea Leppävaarassa	18
Kaavio 3: Vierailun riskielementtien kuvaus	20
Kaavio 4: Learning Cafe -metodin kulku	24

Liitteet

Liite 1: Haastattelu Dipolissa	44
Liite 2: Learning Cafe-metodin testauksessa käytetty havainnointikaavake	46
Liite 3: Havainnoinnin tulokset Learning Cafe -metodin testauksessa	47
Liite 4: Learning Café -metodin testauksessa käytetty kyselylomake	48
Liite 5: Learning Café -metodin testauksessa toteutetun kyselyn tulokset	49
Liite 6: Lopputuotos	51

Liite 1: Haastattelu Dipolissa

Aika 27.1.2009

Paikka Espoo, Dipoli

Osallistujat

Marjukka Englund, Koordinaattori Dipoli

Janne-Valtteri Nisula, Palveluliiketoiminnan lehtori Laurea

Natalia Seppälä, opiskelija, opinnäytetyön tekijä

Dipolin koordinaattori Marjukka Englund aloittaa haastattelun kertomalla yleisesti siitä, mistä kyseinen hanke sai alkunsa. Englund kertoo, että idea on lähtöisin Dipolin johtajalta Markku Markkulalta. Markkula on ollut pitkään mukana Laurean toiminnassa sekä hän on mukana myös Laurean hallituksessa. Englund kertoo, että Markkula näkee Laurean jatkuvasti kehittyvän toiminnan olevan loistava käyntikortti maailmalle ja siksi sen toimintaa olisi hyvä näyttää muille. Markkulan idea on lähentää toimintaa Dipolin ja Laurean välillä. Dipolissa käy paljon erilaisia vierailijoita ja Laurean kytkeminen näihin vierailuihin voisi tuottaa uudenlaista tiedon jakamista, josta olisi hyötyä kaikille osapuolille. Tämä on ollut myös lähtökohtana ajatukselle kehittää toimintakonsepti Dipoli- Laurean välille.

Englund kertoo, että toiveena olisi konseptin avulla toteuttaa tulevaisuudessa lisää vierailuita ja tuoda vierailijoita, joiden kanssa saadaan kontaktia aikaiseksi molemmin puolin. Tästä toimintakonseptista hyötyvät lisäksi oppilaat sekä opettajat. Vierailujen myötä tulee aikaiseksi vuorovaikutusta, jota ei ehkä muuten saataisi. Englund korostaa, että Markkulalla on paljon suhteita arvovaltaisiin henkilöihin ja hänellä on mahdollisuus saada tilaisuuksiin merkittäviä puhujia.

Englundin mukaan, vierailuiden tarkoituksena on myös lieventää rajapintaa yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen välillä. Siksi edelliseenkin vierailuun yhdistettiin TKK ja Laurea Leppävaara. Toiminta on hyvin erilaista näissä kahdessa yksikössä. TKK painottuu enemmän teoriaan ja Leppävaara sen sijaan käytäntöön, mutta Englund toteaa vierailijoiden kokeneen hyvin mieluisana nähdessään molempien tahojen toimintaa. Vierailussa oli mukana paljon professoreja ja opettajia. Myös tästä syystä vierailuun sopi yhdistää Laurea Leppävaaran ja Otaniemen vierailut.

Kysyttäessä, olisiko vierailijat ainoastaan Wisconsinin suunnalta vai mahdollisesti muualtakin, Englund vastasi, että tarkoituksena olisi saada konseptille vierailijoita myös muualta. Viime syksyn Wisconsinin vierailu toteutettiin siltä pohjalta, että Dipolilla on pitkäaikaisia suhteita kyseiselle paikkakunnalle.

Englund kertoo, että matkan aikana vierailijat saivat luotua kontakteja toisiinsa tahattomasti. Vierailijat näkivät kuinka täällä tehdään paljon yhteistyötä eri tahojen kanssa esimerkkinä yliopistot ja ammattikorkeakoulut, sekä jopa Ruotsin ja Suomen väliset suhteet historiasta huolimatta. Tämä oli heille hyvin yllättävää, koska heillä päin yhteistyötä ei juurikaan harrasteta eri tahojen välillä. He saivat paljon ajatuksia ja ideoita tästä vierailusta.

Kysymykseen, kuinka vierailijat valitaan, Englund vastasi, että vierailijat ottavat pääasiassa itse yhteyttä. Vierailut perustuvat hyvin pitkälti Markkulan suhteisiin. Maita, joista vierailijoita pääasiassa tulee, ovat Kiina, Englanti ja Saksa. Englund korostaa, että vierailijoiden taustat tulee tietää, jotta tilaisuuden ohjelman pystyy suunnittelemaan. Vierailut perustuvat siihen mitä vierailijat haluavat. He kertovat toiveensa ja sen pohjalta suunnitellaan toteutus. Englund mainitsee tärkeäksi asiaksi ryhmäkoot. Mitä suurempi ryhmä on, sitä hankalampi se on toteuttaa. Lisäksi osallistujien tarkka määrä pitää tietää, jotta pystytään varaamaan tilat ja kuljetukset. Suuressa ryhmässä haasteena on myöskin ihmisten erilaiset intressit, joita voi olla vaikea toteuttaa.

Kysymykseen mahdollisista vieraista, Englund vastaa, että jollain tasolla olisi tärkeää, että ihmiset liittyisivät opetusalaan. Yhtä tärkeätä olisi kuitenkin myös, että mukana olisi yrittäjiä ja eri alojen päättäjiä, jotka pystyvät viemään eteenpäin tältä mahdollisesti saatuja ideoita. Englund mainitsee, vierailujen tavoitteena olevan näyttää vaihtoehtoisia tapoja toimia, jotta vierailijat pystyvät laajentamaan omia näkökulmiaan ja toimintatapojaan.

Englund mainitsee, että Laurean uudistunut toiminta on lähtökohtana vierailujen järjestämisessä Dipolin ja Laurean välillä. Vierailujen avulla voidaan esitellä Laurean uudistunutta toimintaa ja luoda samalla vuorovaikutusta opiskelijoiden sekä asiantuntijoiden välille. Kun tiedetään vierailijoiden määrä sekä heidän taustansa, voidaan suunnitella vierailu ja katsoa pystytäänkö Laurea Leppävaara liittämään vierailuun mukaan. Tavoitteena olisi luoda selkeä toimintakonsepti, jota voidaan tarjota tietyille asiakassegmentille.

Kysyttäessä viime syksyn vierailusta saadusta palautteesta, Englund kertoo palautteen olleen todella positiivista ja sen olleen myös pohjana tälle ajatukselle tuottaa konsepti tulevien vierailujen varalle. Englund mainitsi, että osallistujat olivat erityisen tyytyväisiä opiskelijoiden ja muiden isäntien kanssa saatuun vuorovaikutukseen Laurean tilaisuudessa. Monelle vieraalle oli uutta tämän tyyppinen vuorovaikutustilanne. He kokivat saaneensa hyvin paljon irti tilaisuudesta.

Konseptin luomista varten olisi tärkeää rakentaa jonkinlainen verkkopohjainen sovellus, jonne saadaan tieto osallistujista ja heidän taustansa. Näin pystyttäisiin yhdistämään Laurean osalta sopivat tekijät kuten esimerkiksi kurssi ja opiskelijat konseptiin.

Liite 2: Learning Cafe-metodin testauksessa käytetty havainnointikaavake
15.4.2009

Yleiset havainnot:

Havainnointiin liittyvät tarkkailtavat teemat/aiheet:

Tunnelma:

Tila:

Osallistuminen:

Keskustelu:

Havainnointiin liittyvät apukysymykset:

Kuinka paljon syntyi keskustelua?	
hyvin) kohtalaisesti)	huonosti)
Osallistuivatko ihmiset?	
hyvin) kohtalaisesti)	huonosti)
Kuinka tila vastasi tarpeita?	
hyvin) kohtalaisesti)	huonosti)
Millainen tunnelma oli?	
hyvä) kohtalainen)	huono)

Liite 3: Havainnoinnin tulokset Learning Cafe -metodin testauksessa

15.4.2009

Yleiset havainnot:

- keskustelut lähtivät heti käyntiin aktiivisesti
- post-it lapuille kirjoittelu alkoi hieman hitaasti jossain pöydissä
- lappuihin kirjoittaminen oli hyvin vaihtelevaa pöydissä → aihekohtaista?
- yksi ryhmä oli isompi kuin muut → yksilöillä vaikea saada ääntä kuuluviin?
- aika oli mitoitettu ehkä liian lyhyeksi → keskustelut tuntuivat jäävän usein kesken
- parissa pöydässä oli havaittavissa post-it lappujen suurempaa kulutusta kuin muissa
- pari pöytää taasen kirjoitti suoraan papereille suurempia kokonaisuuksia

Havainnointiin liittyvät tarkkailtavat teemat/aiheet:

Tunnelma: tunnelma oli koko ajan hyvä

Tila: ihmiset olivat melko tiiviisti tilassa → toi tunnelmaa? hieman hämärää

Osallistuminen: osallistujilla oli avoin asenne ja se näkyi keskusteluissa → keskustelua syntyi hyvin

Keskustelu: jossain pöydissä hyvinkin aktiivista joillain osallistujilla paljon mielipiteitä aiheesta riippumatta

Havainnointiin liittyvät apukysymykset:

Kuinka paljon syntyi keskustelua?

hyvin) + kohtalaisesti) huonosti)

Osallistuivatko ihmiset?

hyvin) + kohtalaisesti) huonosti)

muutama ujompi joukossa, eivät olleet paljoakaan äänessä

Kuinka tila vastasi tarpeita?

hyvin) kohtalaisesti) + huonosti)

osa joutui kurkottelemaan että näki screenille

Millainen tunnelma oli?

hyvä) + kohtalainen) huono)

ihmiset olivat kaiken kaikkiaan hyvällä ja avoimella tuulella

Havainnointi yleisesti:

Kierroksia oli neljä ja kaikilla kierroksilla keskustelua syntyi hyvin. Viimeinen kierros oli keskustelujen suhteen kuitenkin tuottoisin. Tuntui, että keskustelut alkoivat vasta päästä käyntiin viimeisellä kierroksella. Kirjallisten tuotosten suhteen taasen toinen kierros tuotti eniten materiaalia. Pöytien aiheista yksi ja kolme keräsivät eniten kirjallisia tuotoksia osallistujilta.

Liite 4: Learning Café -metodin testauksessa käytetty kyselylomake

Learning Café-testing 15.4

Questionnaire

Circle the alternatives that best describe your thoughts.

1. How was the atmosphere?

2. Did you find the method interesting?

Yes) No)

3. Do you think that the method is useful?

Yes No)

Why?

4. How was the table conversation?

5. Did you enjoy the event?

Yes) No)

6. Opinion, comments about the event:

Liite 5: Learning Café -metodin testauksessa toteutetun kyselyn tulokset

1. tunnelman koettiin olevan:

- vapautunut
- opettavainen
- innostava
- lämmän
- hyvä (6)
- epämuodollinen (2)
- hauska
- viihtyisä (2)
- ystävällinen (2)
- avoin (3)
- helppo keskustella
- tietopohjainen
- keskittynyt
- kiinnostava
- kiva (2)
- täydellinen keskusteluita ajatellen
- tila viihtyisä
- kaikki osallistuivat
- ihmisillä eri taustoja
- ihmiset tunsivat osittain toisensa
- alussa hieman outoa, sillä ihmiset eivät tienneet mitä odottaa
- välillä ihmiset eivät antaneet toisilleen puheenvuoroa

2. Kaikki kokivat metodin kiinnostavana.

3. Kaikki pitivät metodia hyödyllisenä. Kysyttäessä syytä tuli esille seuraavia vastauksia:

- hyvä keino saada paljon ideoita eri näkökulmista
- kaikkien ideat pääsivät esille
- herättää kiinnostuksen ja voi synnyttää hyviä ideoita
- erilaisia mielipiteitä eri ihmisiltä
- tiedon jakaminen on hyväksi
- ideoiden kohtaamista ja erilaista ajattelua
- hyvä keino saada ihmiset työskentelemään yhdessä ja saadaan tuoreita näkökulmia työskentelyyn
- kaikki jakavat ideoita ja keskustelua (5)
- ongelma voi olla että ujojen on vaikea ilmaista ajatuksiaan
- auttaa synnyttämään uusia ideoita
- saat palautetta samantien
- aivomyrsky on hyvä
- paljon ideoita tulee esille
- voi olla vaikeaa saada kaikkia vastauksia kasaan
- nopea ja tehokas tapa saada ideoita erilaisilta ihmisiltä
- ihmiset keskittyvät ajankohtaiseen aiheeseen
- sosiaalinen tapahtuma
- hyvä, mikäli aikaa olisi enemmän

4. Millaisena osallistujat kokivat keskustelut:

- kiinnostavaa (2)
- rakentavaa (2)
- vilkasta
- aktiivista (alussa hitaampaa, lopussa kiivaampaa)

- hyvää (3)
- aikaa oli liian vähän (3)
- hyödyllistä (2)
- mukavaa (2)
- ystävällistä
- tuottavaa (2)
- toimivaa
- selkeää
- isäntien toiminta ei yhtenevää
- yhteenvedot väleissä helpottivat keskusteluja
- erilaisia mielipiteitä
- aiheita olisi ollut hyvä avata hieman enemmän
- kaikki pystyivät ilmaisemaan ajatuksiaan
- kielitaidon puute vaikeutti keskusteluita
- kaikki eivät puhu niin paljon, jolloin olisi hyvä valmistella paremmin osallistujia ja aiheita

5. Kaikki osallistujat vastasivat viihtyneensä tilaisuudessa.

6. Mielipiteitä ja kommentteja tilaisuudesta:

- enemmän aikaa keskusteluille (4)
- tätä metodologiaa voisi käyttää enemmänkin Laureassa (3)
- kysymyksiä olisi voinut tarkentaa paremmin
- osallistujia voisi informoida paremmin etukäteen
- hyvin toteutettu (3)
- oli mielenkiintoista vaihtaa ajatuksia muiden osallistujien kanssa
- erilaisia aiheita
- hyvä (4)
- hyvä metodi ideoiden jakamiseen ja kokemiseen
- tuottava

Liite 6: Lopputuotos

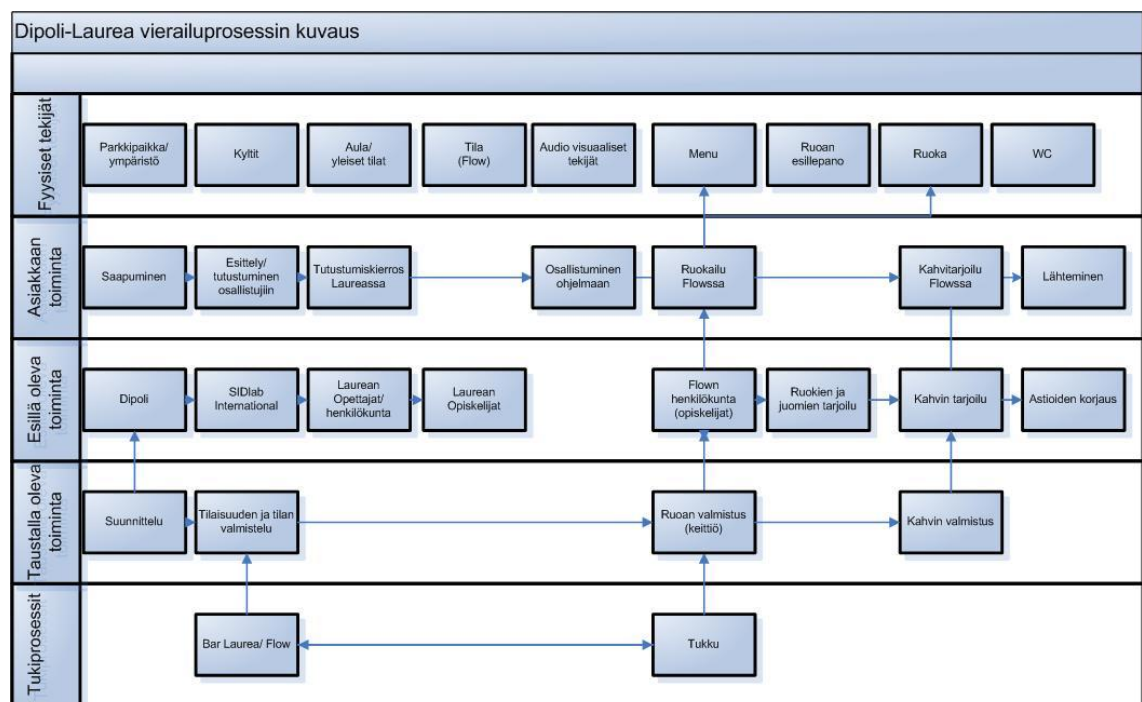
Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

TKK Dipolin ja Laurea Leppävaaran väliseen konseptin toteuttamiseen liittyvät apumateriaalit

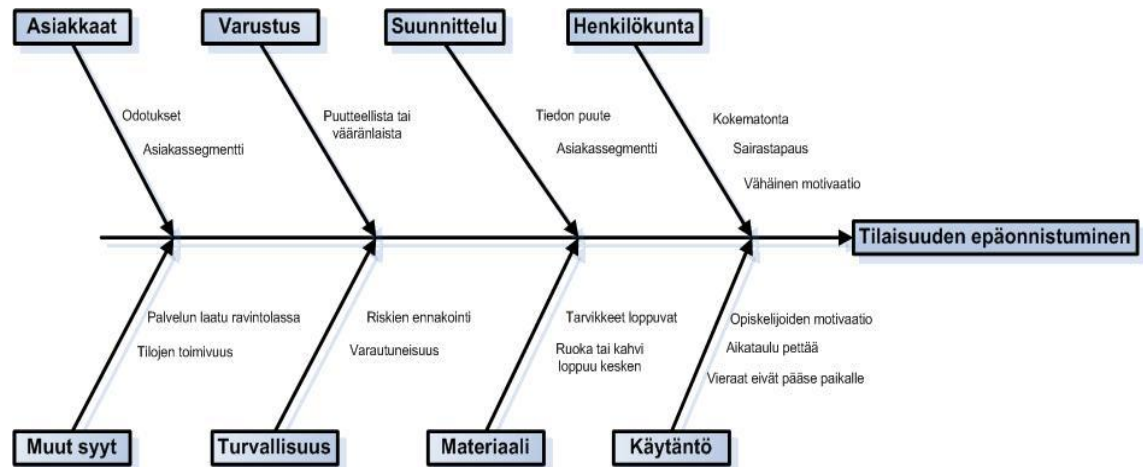
Lopputuotoksen sisältö

Tähän tuotokseen on koottu kaikki oleellinen konseptin toteuttamista varten. Tämä on työstetty hankkeen kaikille osapuolille. Tuotos sisältää Dipolin ja Laurean välisen vierailuprosessin kuvauksen, riskielementit kaaviona sekä ohjelmarungon aamu- ja iltapäivävierailuille. Tuotoksen tarkoitus on toimia jatkossa apuvälineenä konseptin tuottamiselle ja sen kehitykselle. Sen avulla konseptia voidaan jatkossa testata ja kehittää. Laurea Leppävaarassa kaavioihin voivat tutustua SIDlab Internationalin lisäksi BarLaurean ja Flown henkilökunta ja opiskelijat, jotka tekevät vuoroja kyseisissä tapahtumissa. Tällöin kaikille on selvää, kuinka tilaisuus rakentuu ja mitä se pitää sisällään.

Ensimmäinen tuotos on vierailuprosessin kuvaus. Prosessissa on nostettu esille kaikki ne asiat, jotka liittyvät vierailun toteuttamiseen Laurea Leppävaarassa. Siinä ovat asiakkaan kokemat fyysiset tekijät, asiakkaan toiminta, esillä ja taustalla oleva toiminta sekä tukiprosessit. Kaavion avulla voidaan tarkkailla tilaisuuden toteutumista ja prosessin kulkua. Mikäli jokin prosessin vaihe ei toimi odotetun lailla, voidaan se helposti korjata tai muuttaa kaaviota apuna käyttäen.



Toinen tuotos on kaavio, joka sisältää riskielementit, jotka voivat vaikuttaa vierailun kulkuun. Riskit on jaettu kahdeksaan eri elementtiin. Kaavion avulla näitä elementtejä pystytään seuraamaan ja sekä niihin pystytään varautumaan ennakoimalla riskit.



Kolmas tuotos on vierailua varten luodut ohjelmarungot aamu- ja iltapäivävierailuille. Ohjelmarunkojen avulla tiedetään, kuinka paljon aikaa tulee varata Laurea Leppävaaran osuuteen. Ohjelmarungot helpottavat myös Laurea Leppävaaran henkilökunnan työskentelyä vierailun suhteen, kun vierailun koko ohjelma on tiedossa.

Aamupäiväohjelma

klo.09.00	Vieraat saapuvat Laurea Leppävaaraan
klo.09.00 - 09.30	Esittelykierros, tutustuminen toimipisteeseen ja SIDlabsien toimintaan
klo.09.30 - 10.00	Aamukahvitarjoilu
klo.10.00 - 10.15	Tilaisuuden avaaminen
klo.10.15 - 10.45	Alustukset (Learning Cafe -metodin esittely, Laurea- ja Suomi-infot)
klo.10.45 - 12.00	Learning Cafe -metodin toteutus
klo.12.00 - 12.30	Lopetus ja yhteenveto
klo.12.30 - 13.15	Lounas
klo.13.15 - 14.30	Päätösohjelma (vierailukohtainen)

Iltapäiväohjelma

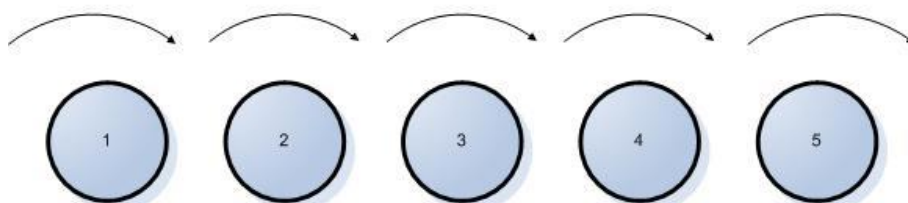
klo.11.00	Vieraat saapuvat Laurea Leppävaaraan
klo.11.00 - 11.30	Esittelykierros, tutustuminen toimipisteeseen ja SIDlabsien toimintaan
klo.11.30 - 12.15	Lounasbuffet (Ravintola Flow)
klo.12.15 - 12.30	Tilaisuuden avaaminen
klo.12.45 - 13.15	Alustukset (Learning Cafe -metodin esittely, Laurea- ja Suomi-infot)
klo.13.15 - 14.30	Learning Cafe -metodin toteutus
klo.14.30 - 15.00	Lopetus ja yhteenveto
klo.15.00 - 16.00	Ohjelmaa (vierailukohtainen)
klo.16.00 - 17.30	Päätösillallinen

Neljäs ja viimeinen tuotos on kuvaus Learning Cafe -metodin kulusta. Kaavion on tarkoitus avata metodia ja sen käyttöä. Siinä on käyty läpi kaikki metodin vaiheet ja sen sisältö.

Osallistujat jaetaan neljään tai viiteen eri pöytään. Jokaisessa pöydässä on jokin tärkeä ja ajankohtainen teema, josta osallistujat alkavat keskustella. Jokaisessa pöydässä on isäntä, joka ohjaa keskustelua ja kirjaa ylös käytyä keskustelut.



Keskustelut alkavat. Aikaa varataan noin 10-20 minuuttia per keskustelu. Tämän jälkeen osallistujat vaihtavat pöytää ja uudet keskustelut alkavat isännän ohjaamina. Jo esille nousseita ajatuksia ja keskusteluita voi jatkaa tai voi vaihtoehtoisesti luoda täysin uutta keskustelua.



Keskusteluiden kokonaiskesto riippuu pöytien määrästä. Jokainen osallistuja kiertää kaikki pöydät ja pääsee näin ollen osallistumaan jokaisen pöydän keskusteluun.



Kun kaikki keskustelut on käyty, pöytien isännät kokoavat käydyistä keskusteluista yhteenvedon. Nämä yhteenvedot käsitellään lopuksi kaikkien osallistujien kesken.